

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Về việc ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS), Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 của thành phố Hà Nội

Ngày 06/4/2025, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính (CCHC) của Chính phủ đã công bố kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) và Chỉ số CCHC (PAR INDEX) năm 2024 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Kết quả: Chỉ số SIPAS của thành phố Hà Nội đạt 86,50% (tăng 2,93%); xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố, tăng 10 bậc so với năm 2023; đứng thứ 02 trong 06 thành phố trực thuộc Trung ương; Chỉ số PAR INDEX của thành phố Hà Nội đạt 92,75 điểm (tăng 1,32 điểm so với năm 2023); giữ vững vị trí thứ 3/63 tỉnh, thành phố.

Ngày 15/4/2025, Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) công bố kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2024. Kết quả: thành phố Hà Nội đạt 43,7747 điểm (giảm 0,1856 điểm); xếp thứ 29/63 tỉnh, thành phố, giữ vị trí nhóm 2 (nhóm Trung bình - Cao), hoàn thành mục tiêu nhiệm kỳ, đứng thứ 02 trong 06 thành phố trực thuộc Trung ương (thành phố Huế mới bổ sung năm 2024).

Từ kết quả các Chỉ số cho thấy, bên cạnh những ưu điểm đạt được, vẫn còn một số nội dung thấp điểm, không đạt được mục tiêu đề ra, một số kết quả nội dung vẫn còn có khả năng nâng điểm, có thể cải thiện vị trí xếp hạng. UBND Thành phố ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả các Chỉ số năm 2025, cụ thể 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.
- Chỉ số PAR INDEX của Thành phố năm 2025 tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đứng đầu cả nước.
- Chỉ số SIPAS tiếp tục có sự cải thiện cả về tỷ lệ hải lòng chung và thứ bậc so với năm 2024;
- Chỉ số PAPI duy trì trong nhóm 2 (nhóm Trung bình - Cao) của cả nước.

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 Bộ Nội vụ và Chỉ số PAPI của UNDP.

- Các cơ quan, đơn vị 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, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện tại Kế hoạch.

III. NỘI DUNG

1. Tiếp tục tổ chức triển khai hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ được UBND Thành phố giao tại Kế hoạch CCHC giai đoạn 2021 - 2025, Kế hoạch cải thiện Chỉ số SIPAS giai đoạn 2021 - 2025, Kế hoạch cải thiện Chỉ số PAPI giai đoạn 2021- 2025, Kế hoạch (kế hoạch điều chỉnh) CCHC năm 2025. Trong đó, tập trung các nhiệm vụ trực tiếp góp phần cải thiện, nâng cao các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền Thành phố (PAR INDEX, SIPAS, PAPI), khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn thấp điểm.

2. Tiếp tục đổi mới phương pháp đánh giá, đo lường các chỉ số tương đồng với phương pháp của Bộ Nội vụ và các cơ quan, tổ chức; nâng cao tính chính xác trong công tác đo lường, đánh giá và tính dự báo để chủ động khắc phục, cải thiện các Chỉ số của Thành phố.

3. Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác CCHC Thành phố. Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu CCHC phục vụ công tác tham mưu trong công tác CCHC.

4. Nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác CCHC. Xác định rõ người đứng đầu chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND Thành phố trong công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Tập trung triển khai nội dung đánh giá hiệu quả việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp (cấp tỉnh và cấp cơ sở, không tổ chức cấp huyện) và việc thành lập, tổ chức lại các Sở, cơ quan tương đương Sở theo Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 25/02/2025 của HĐND Thành phố: Xây dựng quy trình, quy chế hoạt động của cơ quan, tổ chức; tình hình, kết quả sử dụng biên chế; bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm; tình hình biên chế; chế độ cán bộ, công chức, viên chức nghỉ sau sắp xếp; đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; đánh giá, phân loại công chức, viên chức; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

6. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác CCHC sau khi Thành phố tổ chức chính quyền 2 cấp theo chỉ đạo của Trung ương, trong đó, tập trung tập huấn các nội dung về SIPAS, PAR INDEX, PAPI, DTI; đối tượng tập huấn

tập trung là đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác CCHC, công chức tham gia giải quyết hồ sơ hành chính, công chức công nghệ thông tin...

7. Triển khai thực hiện nghiêm túc kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính nhằm rút ngắn thời gian xử lý, đảm bảo không chậm trễ, không quá hạn.

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

1. Phụ lục 1: Các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao các Chỉ số: PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2024.

2. Phụ lục 2: Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số CCHC - PAR INDEX năm 2024.

3. Phụ lục 3: Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số Hải lòng - SIPAS năm 2024.

4. Phụ lục 4: Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024.

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

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành; UBND cấp xã

- 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, địa phương 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 Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố 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. Sở Nội vụ

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND cấp xã 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 UBND 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 Bộ Nội vụ và Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc tại Việt Nam (UNDP).

- Chủ trì, phối hợp Sở Văn hóa và Thể thao, Văn phòng UBND Thành phố, Đài Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế đô thị 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 2025 của Thành phố; thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của Thành phố 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 thành phố Hà Nội

Hướng dẫn Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam cấp xã phối hợp với UBND cấp xã trong tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của các Chỉ số 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 các Chỉ số: SIPAS, PAR INDEX, PAPI năm 2025 của thành phố Hà Nội, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT Thành ủy, TT HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Ban Đảng Thành ủy;
- MTTQ Việt Nam TPHN;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Ban HĐND Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đài HN; các Báo: HNM, KT&ĐT;
- VP UBTP: CVP, các PCVP;
- Các phòng: NC, TH, ĐMPT;
- Lưu: VT, ĐMPT, SNV.

(để b/c)

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

Nguyễn Trọng Đông

Phụ lục 1
Các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao các Chỉ số: PAR INDEX, PAPI, SIPAS NĂM 2025
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /5/2025 của UBND Thành phố)

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
A	CHỈ SỐ CCHC (PAR INDEX)				
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH				
1.	Tham mưu UBND Thành phố tổ chức Hội nghị tổng kết công tác CCHC giai đoạn 2021-2025; triển khai các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025.	Tháng 7/2025	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Hội nghị tổng kết công tác CCHC giai đoạn 2021-2025; triển khai các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025.
2.	Xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao đối với các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa do Sở ngành chủ trì tham mưu tại các Chỉ số cấp tỉnh: PAR INDEX, SIPAS, PAPI	- Tháng 6/2025 (các sở, ngành) - Tháng 7/2025 (UBND cấp xã)	Các Sở, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Kế hoạch khắc phục, cải thiện
3.	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố và chuyên trang CCHC	Thường xuyên	- Văn phòng UBND Thành phố - Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	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 ngành, địa phương; các mô hình, cơ chế đang được triển khai 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	Trong năm 2025	- Sở Nội vụ;	Các cơ quan, đơn vị liên quan	(1) Tổ chức Cuộc thi Tìm kiếm ý tưởng, giải pháp CCHC trên địa bàn Thành phố năm

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	khẩu hóa; trên trang thông tin của các cơ quan, đơn vị		- Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã		2025 (cấp Thành phố); (2) Tổ chức các Cuộc thi Tìm hiểu CCHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; (3) Thông tin được đăng tải trên trang thông tin của cơ quan, đơn vị
5.	Tuyên truyền CCHC trên Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế đô thị, Đài Hà Nội v.v...	Thường xuyên		Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tiếp tục duy trì thực hiện và tăng thời lượng chuyên mục về CCHC
6.	Thực hiện Kế hoạch kiểm tra CCHC, chuyển đổi số năm 2025	Tháng 12/2025	Đoàn kiểm tra CCHC của Thành phố	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	- 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 ngành
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
7.	Kiểm tra, đôn đốc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao chất lượng công tác xây dựng VBQPPL của Thành phố 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 11/2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	- Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
8.	Tiếp tục tổ chức thi hành và theo dõi thi hành Luật Thủ đô	Tháng 12/2025	Sở Tư pháp	Các cơ quan có liên quan	Quyết định/Kế hoạch/Văn bản chỉ đạo
9.	Triển khai góp ý hiệu quả Nghị quyết sửa đổi Hiến pháp	Quý II/2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Báo cáo/văn bản

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
10.	Góp ý dự thảo các Luật về sắp xếp tổ chức bộ máy, trong việc tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp	Tháng 12/2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Báo cáo
11.	Tập trung triển khai Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới	Tháng 12/2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Kế hoạch
III	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
12.	Tiếp tục triển khai việc ủy quyền giải quyết TTHC theo Quyết định số 6680/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND Thành phố.	Quý IV/2025	Trung tâm phục vụ hành chính công TP	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Báo cáo tự đánh giá
13.	Nâng cấp vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố đảm bảo thông suốt, hiệu quả	Quý II/2025	Trung tâm phục vụ hành chính công TP	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Phần mềm được hoàn thiện
14.	Tiếp tục rà soát, xác định danh mục, tái cấu trúc đưa các TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia.	Tháng 11/2025	Các sở, ban, ngành	Trung tâm phục vụ hành chính công; UBND cấp xã	- Báo cáo - Số lượng TTHC được tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia.
15.	Tiếp tục thực hiện việc xây dựng quy	Tháng	Các sở,	Trung tâm phục	Quyết định phê duyệt

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính; nghiên cứu, rà soát, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa; đẩy nhanh việc thực hiện ký số trên thiết bị.	11/2025	ban, ngành	vụ hành chính công, UBND cấp xã	
16.	Theo dõi, tổng hợp, báo cáo việc triển khai số hóa, sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Hà Nội; tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư theo yêu cầu, nhiệm vụ tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 16/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ.	Tháng 11/2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt chỉ tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ
17.	Tái cấu trúc quy trình, tái sử dụng dữ liệu số hóa để cắt giảm, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải xuất trình, nộp, khai báo lại thông tin, giấy tờ đã được số hóa; Đưa vào sử dụng dữ liệu đất đai đã được số hóa phục vụ cắt giảm các thủ tục hành chính về cư trú; trong đó, các đơn vị hành chính cấp huyện, xã đã hoàn thành số hóa phải đưa vào sử dụng ngay trong tháng 6/2025	Tháng 6/2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Quyết định/Báo cáo

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
18.	Rà soát, tổng hợp thống kê danh mục TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh; nghiên cứu đề xuất cắt giảm ít nhất 30% thời gian giải quyết TTHC, 30% chi phí tuân thủ TTHC	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Quyết định
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
19.	Nghiên cứu, đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định liên quan đến tổ chức bộ máy trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm hoạt động liên tục, thông suốt, hiệu quả của bộ máy nhà nước sau khi sắp xếp theo chỉ đạo của Bộ Chính trị, Ban Bí thư tại Kết luận số 126-KL/TW ngày 14/02/2025, Kết luận số 127-KL/TW ngày 28/02/2025 và Kết luận số 129-KL/TW ngày 10/3/2025; phân định rõ thẩm quyền giữa các cấp chính quyền địa phương khi chuyển từ mô hình chính quyền địa phương 3 cấp thành 2 cấp	Tháng 6/2025	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã	Quyết định của UBND Thành phố
20.	Rà soát, nghiên cứu điều chỉnh các quy định về tổ chức chính quyền địa phương, cán bộ, công chức, thanh tra, quy hoạch, ban hành văn bản quy phạm pháp luật, ngân sách nhà nước, đầu tư công, xây dựng, đất đai, quy	Tháng 6/2025	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã	Quyết định của UBND Thành phố

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	hoạch, kế hoạch... theo mô hình không tổ chức cấp huyện				
21.	Đánh giá kết quả hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý IV/2025	Trung tâm phục vụ HCC TP	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Báo cáo tự đánh giá
22.	Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho sở ngành, cấp xã	Tháng 12/2025	Các Sở, ban, ngành	Sở Tài chính	Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước của Sở/ngành đã phân cấp, phân quyền cho cấp xã
V	CẢI CÁCH CÔNG VỤ, CÔNG CHỨC				
23.	Xây dựng vị trí việc làm, xác định định mức lao động khối lượng công việc để quyết định giao chỉ tiêu biên chế công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong các cơ quan, tổ chức hành chính được sắp xếp.	Theo hướng dẫn của Bộ chuyên ngành	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Quyết định của UBND Thành phố
24.	Tiếp tục thực hiện chính sách đối với cán bộ, công chức, người lao động sau sắp xếp	Trong năm 2025	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Quyết định của UBND Thành phố
25.	Triển khai kế hoạch đào tạo 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 2025	UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Báo cáo kết quả thực hiện
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
26.	Hướng dẫn triển khai việc chuyển đơn vị sự nghiệp công lập sang tự	Theo kỳ báo cáo	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp	Công văn/Báo cáo

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	chủ giai đoạn 2021 - 2025 sau khi chính quyền cơ sở được thành lập.	CCHC		xã	
27.	Triển khai các giải pháp để thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hằng năm	Hằng tháng báo cáo UBND TP	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Kế hoạch/văn bản triển khai giải pháp
28.	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 11/2025	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Kế hoạch/công văn triển khai giải pháp
VII	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
29.	Hoàn thiện cơ chế, chính sách và bảo đảm nguồn lực triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển	Trong năm 2025	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Quyết định/Kế hoạch/văn bản chỉ đạo/Báo cáo
30.	Triển khai xây dựng đề án “Xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.	Quý IV	Sở Khoa học và Công nghệ	Các cơ quan có liên quan	Nghị quyết của HĐND Thành phố
31.	Xây dựng Kiến trúc chính phủ số thành phố Hà Nội, phiên bản 4.0	Sau khi TP hoàn thành triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp	Sở Khoa học và Công nghệ	Các cơ quan có liên quan	Quyết định của UBND Thành phố

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
32.	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.	Quý IV/2025	Sở Tư pháp	UBND cấp xã	Cơ sở dữ liệu lưu trữ trên Hệ thống
33.	Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch 58/KH-UBND ngày 26/2/2025 phát triển hạ tầng số năm 2025, định hướng đến năm 2030 trên địa bàn thành phố Hà Nội	Quý IV/2025	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Báo cáo
34.	Xây dựng Phần mềm về bản đồ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai Thành phố.	Tháng 9/2025	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Các cơ quan có liên quan	Báo cáo tiến độ triển khai
35.	Rà soát yêu cầu nghiệp vụ, triển khai tối đa việc kết nối, khai thác, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin/cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP)	Quý III/2025	Các sở, ban, ngành	Sở Khoa học và Công nghệ, UBND cấp xã.	Báo cáo
B	CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH - PAPI				
I	THAM GIA NGƯỜI DÂN Ở CẤP CƠ SỞ				
I.1	Tri thức công dân				
1.	Tăng cường tỷ lệ người dân được hỏi cho biết về chính sách hiện hành (%):	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Tăng cường công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật; đa dạng hóa hình thức tuyên

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					truyền; Chọn nội dung gần gũi, thiết thực; Cập nhật thông tin chính sách lên trang thông tin điện tử của xã hoặc trang Zalo/ Facebook cộng đồng; Làm infographic, video ngắn, hình ảnh dễ hiểu để truyền tải nhanh chính sách đến người dân (đặc biệt là giới trẻ và người dùng smartphone); Gắn trách nhiệm của cán bộ thôn, tổ dân phố (yêu cầu trưởng thôn/tổ trưởng TDP, chi hội đoàn thể tuyên truyền chính sách trong các buổi sinh hoạt định kỳ; có hướng dẫn dễ hiểu để họ nắm chắc nội dung chính sách khi truyền đạt lại cho Nhân dân).
2.	Tuyên truyền pháp luật hiện hành	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Tập trung tuyên truyền: Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Tổ chức chính quyền địa phương; Các chính sách pháp luật liên quan đến đất đai, môi trường, y tế, giáo dục, an sinh...
3.	Tăng cường Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết vị trí lãnh đạo	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	- Công khai danh sách và vị trí lãnh đạo cấp xã rõ ràng, dễ tiếp cận - Niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, nhà văn hóa thôn/khu phố danh sách cán bộ lãnh đạo chủ chốt, ghi rõ họ tên, chức danh, ảnh (nếu có). - Cập nhật danh sách trên trang thông tin điện tử của xã hoặc trang Zalo cộng đồng, nếu địa phương có. - Giới thiệu về bộ máy lãnh đạo cấp xã tại các cuộc họp thôn, sinh hoạt chi bộ, hội nghị tiếp

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					xúc cử tri. - Đưa thông tin lãnh đạo vào các buổi phổ biến chính sách, pháp luật, đặc biệt là với nhóm người dân ít tiếp cận thông tin. - Lồng ghép trong chương trình phát thanh địa phương: Giới thiệu hàng tuần về người đứng đầu, nhiệm vụ,... - Tăng cường tiếp xúc giữa lãnh đạo cấp xã với người dân, qua: Lịch tiếp công dân hàng tuần; Dự họp, đối thoại trực tiếp tại thôn, tổ dân phố; Đồng hành trong các phong trào thi đua, vận động quần chúng
I.2	Cơ hội tham gia và chất lượng bầu cử				
4.	Triển khai tổ chức bầu trưởng thôn, tổ dân phố đảm bảo công khai, minh bạch	Trong thời gian thực hiện bầu trưởng thôn, tổ dân phố	UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Ban hành Kế hoạch cụ thể và công khai, đảm bảo dân chủ; Công khai đầy đủ danh sách, thời gian, kết quả; Thực hiện tốt vai trò giám sát của MTTQ, ban giám sát cộng đồng; Yêu cầu từng thôn/tổ dân phố lập biên bản tổng kết quá trình bầu cử và gửi về UBND cấp xã (Tỷ lệ tham gia cử tri; Mức độ có từ 2 ứng viên trở lên; Tính minh bạch, sự đồng thuận của Nhân dân)
II.3	Đóng góp tự nguyện				
5.	Triển khai thực hiện tốt các nội dung đóng góp tự nguyện tại địa phương	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Tài chính	Tuyên truyền và nâng cao nhận thức cộng đồng về đóng góp tự nguyện; Xây dựng kế hoạch và ghi rõ mục tiêu đóng góp; Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong việc thu và sử dụng đóng góp (Ghi chép đầy đủ và

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/ Sản phẩm
					công khai: Cần có hệ thống sổ sách quản lý minh bạch, ghi nhận tất cả các khoản đóng góp, có sự kiểm tra, giám sát từ các tổ chức giám sát cộng đồng; Công khai các khoản đóng góp và chi tiêu cho cộng đồng qua bảng niêm yết, website của cấp xã hoặc các cuộc họp dân cư. Thực hiện báo cáo công khai định kỳ về tình hình thu chi đóng góp từ cộng đồng và kết quả sử dụng các khoản đóng góp đó. Đảm bảo rằng mọi khoản đóng góp được sử dụng đúng mục đích). Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng (Tạo ra các cơ chế khuyến khích người dân tham gia; Tôn vinh, khen thưởng những người có đóng góp lớn hoặc tham gia tích cực vào các hoạt động công ích; Công nhận đóng góp của người dân bằng các hình thức như giấy khen, hoặc nêu gương trong các cuộc họp cộng đồng; Tạo cơ hội cho cộng đồng tham gia giám sát; Tổ chức các cuộc họp dân để thảo luận về các công trình và kết quả thực hiện. Mọi người dân có thể hỏi đáp, phản ánh trực tiếp về việc sử dụng các khoản đóng góp). Đảm bảo sự công bằng trong việc huy động đóng góp (Không ép buộc, tôn trọng sự tự nguyện: Đảm bảo rằng mọi đóng góp đều là tự nguyện, không có sự ép buộc hoặc phân biệt. Cung cấp các lựa chọn đóng góp khác

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					nhau (tiền mặt, hiện vật, thời gian công sức...). Công bằng trong mức độ đóng góp: Cần xác định rõ mức đóng góp hợp lý cho từng đối tượng dân cư, tránh tạo áp lực tài chính lên các gia đình có hoàn cảnh khó khăn. Tạo các kênh tiếp nhận ý kiến, phản hồi từ người dân (Xây dựng các kênh thông tin minh bạch và dễ dàng cho người dân để họ có thể phản ánh, đề xuất hoặc kiểm tra về các khoản đóng góp. Tổ chức cuộc khảo sát định kỳ để đánh giá mức độ hài lòng của người dân về việc sử dụng các khoản đóng góp và quy trình minh bạch trong việc thu chi.
II	CÔNG KHAI, MINH BẠCH CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA CHÍNH QUYỀN				
II.1	Tiếp cận thông tin				
1.	Tăng cường công khai, minh bạch thông tin hoạt động của chính quyền	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao	Công khai thông tin đầy đủ, kịp thời trên các kênh như: bảng tin tại trụ sở UBND cấp xã, Cổng thông tin điện tử, mạng xã hội của địa phương. Danh mục thông tin phải công khai được ban hành rõ ràng theo Luật Tiếp cận thông tin 2016, bao gồm: ngân sách, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, tuyển dụng, dự án đầu tư...
2.	Đa dạng hóa hình thức cung cấp thông tin hoạt động của chính quyền	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao	- Qua Trang thông tin điện tử, Zalo OA, mạng xã hội hoặc ứng dụng hành chính công. - Qua các buổi họp dân, sinh hoạt tổ dân phố, loa truyền thanh, tài liệu in phát tay.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					- Bố trí cán bộ trực tiếp tư vấn hoặc hướng dẫn người dân tìm kiếm thông tin khi cần.
3.	Thiết lập và vận hành hiệu quả cơ chế tiếp nhận - trả lời yêu cầu cung cấp thông tin của người dân	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao	Bố trí công chức/phòng tiếp nhận yêu cầu thông tin từ công dân. Quy trình cung cấp thông tin phải: Có sổ tiếp nhận yêu cầu; Thời gian trả lời đúng quy định; Có hình thức trả lời bằng văn bản, điện tử hoặc trực tiếp
4.	Nâng cao năng lực cho công chức thực hiện cung cấp thông tin	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao	Tập huấn định kỳ về Luật Tiếp cận thông tin, kỹ năng công khai và xử lý yêu cầu. Tăng cường ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ vì người dân.
II.2	Công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Thực hiện đúng quy trình điều tra, rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo; Công khai đúng nơi, đúng thời điểm; Nội dung công khai rõ ràng, dễ hiểu; Tổ chức tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân; Tuyên truyền, giải thích chính sách cho người dân
II.3	Công khai thu, chi ngân sách cấp xã	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Tài chính	Lập dự toán và quyết toán ngân sách đúng quy trình; Công khai đúng nội dung, đủ biểu mẫu; Thực hiện công khai đúng thời điểm; Công khai bằng nhiều hình thức phù hợp, dễ tiếp cận; Tổ chức giám sát, tiếp nhận và phản hồi ý kiến người dân
II.4	Công khai Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	Trong năm	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	- Công khai đúng nội dung theo quy định tại Luật Đất đai và các văn bản hướng dẫn; - Thực hiện công khai bằng nhiều hình thức (Niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, nhà văn hóa thôn, tổ dân phố; Thông báo trên

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					loa truyền thanh, cổng thông tin điện tử cấp xã; Tổ chức cuộc họp thôn/khu dân cư để thông báo trực tiếp và giải đáp thắc mắc; Phát hành tờ rơi, bảng thông tin, áp phích minh họa sơ đồ quy hoạch)
III	TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH VỚI NGƯỜI DÂN				
III.1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền				
1.	Nâng cao trách nhiệm và kỹ năng giao tiếp của công chức với người dân	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Tập huấn thường xuyên cho cán bộ, công chức cấp xã về kỹ năng tiếp công dân, ứng xử, lắng nghe hiệu quả
2.	Tổ chức tiếp công dân định kỳ và thường xuyên	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Công khai lịch tiếp dân của Chủ tịch UBND cấp xã và công chức chuyên mô; có biên bản tiếp công dân, thể hiện nội dung tiếp nhận.
3.	Phản hồi và giải quyết hiệu quả các kiến nghị, phản ánh của người dân đối với hoạt động của chính quyền và hiện trường	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Có cơ chế theo dõi, giám sát quá trình xử lý kiến nghị, phản ánh. Thực hiện đúng thời hạn trả lời, thông báo kết quả xử lý đến người dân. Trong trường hợp chưa xử lý được ngay, cần thông báo tiến độ xử lý.
4.	Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin từ người dân đến chính quyền	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Tiếp nhận phản ánh thông qua: Trực tiếp tại trụ sở UBND xã; Hòm thư góp ý, điện thoại đường dây nóng; Zalo OA, nhóm Facebook, cổng thông tin cấp xã; Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể để thu thập thông tin từ người dân một cách rộng rãi.
5.	Công khai thông tin đầy đủ, kịp thời các hoạt động của chính quyền	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Công khai: Thủ tục hành chính; Danh sách công chức, bộ phận phụ trách; Thông báo lịch tiếp công dân, xử lý đơn thư; Kết quả giải

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					quyết vụ việc
6.	Khuyến khích sự tham gia và phản hồi từ người dân	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Khảo sát mức độ hài lòng sau khi tiếp xúc hoặc giải quyết xong vụ việc; Lắng nghe các góp ý xây dựng từ nhân dân thông qua hội nghị, đối thoại định kỳ
III.2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân				
7.	Tiếp nhận đầy đủ, kịp thời thông tin phản ánh của người dân	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Thiết lập nhiều kênh tiếp nhận: Trực tiếp tại bộ phận tiếp công dân; Hòm thư góp ý; Đường dây nóng; Qua tổ dân phố, trưởng thôn, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể
8.	Công khai lịch tiếp công dân và phân công người phụ trách	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Niên yết lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã; Phân công rõ trách nhiệm cho công chức tiếp công dân, giải quyết đơn thư; Đảm bảo người dân được gặp đúng người có thẩm quyền hoặc có thể ghi nhận phản ánh chính xác.
9.	Giải thích rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Khi gặp khúc mắc từ người dân, cán bộ cần giải thích bằng ngôn ngữ đơn giản, gần gũi, tránh dùng thuật ngữ hành chính khó hiểu. Nếu không thể giải quyết ngay, cần trả lời rõ lý do, hướng dẫn cụ thể hoặc ghi nhận để chuyển cấp có thẩm quyền.
10.	Giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Tuân thủ đúng quy trình xử lý khiếu nại, tố cáo theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Đảm bảo thời hạn giải quyết: không để kéo dài hoặc chậm trễ gây bức xúc; Trong quá trình giải quyết, cần có trao đổi, đối thoại trực tiếp với người dân nếu cần làm rõ nội dung.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
11.	Cập nhật, phản hồi kết quả cho người dân	Trong năm	UBND cấp xã	Cơ quan, đơn vị liên quan	Thông báo bằng văn bản hoặc mời người dân đến nhận kết quả giải quyết; Đảm bảo người dân hiểu rõ nội dung xử lý, lý do kết luận, và có quyền khiếu nại tiếp nếu không đồng ý.
III.4	Tiếp cận dịch vụ tư pháp				
12.	Nâng cao năng lực, trách nhiệm thực hiện xử án của tòa án Nhân dân và các cơ quan tư pháp ở địa phương	Thường xuyên	Tòa án nhân dân khu vực	UBND cấp xã	Nâng cao chất lượng đội ngũ thẩm phán, kiểm sát viên, điều tra viên; Cải tiến quy trình xét xử, điều tra, truy tố; Thực hiện xét xử độc lập, khách quan, đúng pháp luật; Tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động tư pháp; Tăng cường trách nhiệm giải trình.
13.	Tổ chức đào tạo thường xuyên cho đội ngũ công chức tư pháp tại cấp xã về các kiến thức pháp lý cơ bản, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết tranh chấp	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Nội dung đào tạo tập trung vào: Pháp luật dân sự, hôn nhân - gia đình, hộ tịch, đất đai, khiếu nại - tố cáo; Kỹ năng giao tiếp với người dân; Kỹ năng trung gian hòa giải, giải quyết tranh chấp nhỏ tại cộng đồng; Gắn đào tạo với thực hành và xử lý tình huống;
14.	Tổ chức bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, kỹ năng hòa giải ở cơ sở cho đội ngũ Trưởng thôn, tổ dân phố	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Lựa chọn nội dung thiết thực, dễ áp dụng; Mời báo cáo viên có kinh nghiệm thực tiễn
IV	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công				
IV.1	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công				
1.	Công khai giá dịch vụ khám chữa bệnh, danh mục thuốc, vật tư y tế, chi phí khám chữa bệnh BHYT và ngoài BHYT; Công khai quy trình phân bổ	Thường xuyên	Sở Y tế	Các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố	Công khai, minh bạch giá dịch vụ khám chữa bệnh, chế độ BHYT,... rõ ràng, dễ tiếp cận

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	thuốc, quỹ khám chữa bệnh.				
2.	Công khai quy trình giám định hồ sơ bệnh án, chế độ BHYT	Thường xuyên	Bảo hiểm Thành phố	Các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố	Công khai, minh bạch quy trình giám định rõ ràng, dễ tiếp cận
3.	Nâng cao đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ y tế; trách nhiệm của người đứng đầu các cơ sở y tế	Thường xuyên	Sở Y tế	Các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố	- Người đứng đầu phải cam kết thực hiện phòng chống tham nhũng, chịu trách nhiệm nếu để xảy ra sai phạm. - Thường xuyên tập huấn kỹ năng nhận diện và xử lý tình huống để phát sinh tiêu cực.
4.	Công khai học phí, lệ phí, các khoản thu khác theo quy định; Công khai danh sách học sinh được miễn giảm học phí, các khoản xã hội hóa	Thường xuyên	Sở Giáo dục và Đào tạo	Các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố	Công khai, minh bạch rõ ràng, dễ tiếp cận, kịp thời
5.	Tổ chức đường dây nóng, hộp thư góp ý, tiếp nhận phản ánh từ người dân, học sinh, phụ huynh, bệnh nhân	Thường xuyên	Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo	Các cơ sở giáo dục, khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố	Khuyến khích người dân tham gia đóng góp ý kiến; Đảm bảo tính bảo mật và bảo vệ quyền lợi của người phản ánh; Thực hiện khảo sát định kỳ để đánh giá hiệu quả của hệ thống tiếp nhận phản ánh
IV.2	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công				
6.	Công khai, minh bạch quy trình tuyển dụng	Trong năm	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	- Công khai thông báo tuyển dụng trên Cổng Thông tin điện tử của Thành phố (kỳ tuyển dụng Thành phố), các cơ quan, đơn vị và các kênh truyền thông rộng rãi. - Rõ ràng về số lượng chỉ tiêu, vị trí việc làm, điều kiện dự tuyển, nội dung thi, hình thức thi.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/ Sản phẩm
7.	Tổ chức thi tuyển công khai, khách quan	Trong năm	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	Có giám sát độc lập, phòng thi có camera giám sát; lựa chọn thành viên hội đồng thi, ban ra đề, ban chấm thi có uy tín
8.	Thực hiện rà soát, đề xuất kiến nghị sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng, các văn bản hướng dẫn có liên quan và Quyết định số 45/2022/QĐ-UBND ngày 13/12/2022 của UBND Thành phố	Trong năm	Thanh tra Thành phố	Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	Các quy định cụ thể, rõ trách nhiệm giải trình, cơ chế kiểm soát quyền lực trong công tác phòng, chống tham nhũng
9.	Tham mưu UBND Thành phố có văn bản chỉ đạo về việc nâng cao công tác phòng, chống tham nhũng	Trong năm	Thanh tra Thành phố	Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	Chú trọng kiểm soát tham nhũng trong chính quyền; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng về đạo đức công vụ và kỹ năng phòng, chống tham nhũng, tiêu cực
10.	Tham mưu UBND Thành phố xây dựng và triển khai phần mềm “Theo dõi kiểm soát tài sản thu nhập” thực hiện trên toàn Thành phố, kết nối đồng bộ dữ liệu với Thanh tra Chính phủ	Trong năm	Thanh tra Thành phố	Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan; phần mềm được chuẩn hóa, an toàn, liên thông.
V	Thủ tục hành chính công				
V.1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương				
1.	Thống kê, rà soát, chuẩn hóa quy trình và niêm yết công khai việc thực hiện các công việc, hồ sơ chính	Tháng 7 năm 2025	Trung tâm Phục vụ	Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành	Thống kê, lập danh mục, xác định rõ các thành tố cấu thành (thành phần hồ sơ, thời hạn

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	quyền địa phương đang xác nhận đối với người dân		hành chính công	phổ	giải quyết, cơ quan thực hiện, kết quả giải quyết), chuẩn hóa quy trình thực hiện và niêm yết công khai
2.	Củng cố đội ngũ công chức tư pháp - hộ tịch làm việc tại các xã, phường, thị trấn	Tháng 7 năm 2025	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Bổ trí đủ biên chế công chức tư pháp - hộ tịch có trình độ chuyên môn phù hợp; bồi dưỡng thường xuyên kiến thức pháp luật, nghiệp vụ chứng thực, kỹ năng giao tiếp; tăng cường trách nhiệm, đạo đức công vụ, thái độ phục vụ văn minh, không nhũng nhiễu, gây phiền hà
3.	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến đối với các loại chứng thực phổ biến	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Nâng cấp, hoàn thiện nền tảng dịch vụ công trực tuyến đảm bảo hiệu quả, ổn định; đơn giản hóa cách thức thực hiện
4.	Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát nội bộ	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	UBND cấp xã cần kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động của công chức tư pháp - hộ tịch. Ghi nhận và xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà, làm sai quy trình. Thiết lập hộp thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh của người dân
5.	Nâng cao nhận thức, tuyên truyền cho người dân về các hoạt động chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tuyên truyền qua loa phát thanh, bảng tin, họp tổ dân phố về danh mục các nội dung chứng thực, xác nhận, các loại giấy tờ cần thiết và quy trình chuẩn hóa
V.2	Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất				
6.	Công khai thành phần hồ sơ, quy	Trong năm	Trung tâm	Các cơ quan, đơn	Hạn chế tình trạng người dân phải đi lại nhiều

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	trình, thời gian giải quyết, mức phí/lệ phí theo quy định. Hướng dẫn, hỗ trợ người dân làm hồ sơ đầy đủ, chi tiết, rõ ràng; đảm bảo xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định		Phục vụ hành chính công	vị liên quan	lần khi thực hiện thủ tục; đảm bảo phối hợp tốt giữa các cấp, các ngành; rà soát, cập nhật hồ sơ địa chính để giảm sai sót và tranh chấp.
V.3	Dịch vụ hành chính cấp xã				
7.	Tăng cường tuyên truyền để người dân hiểu và sử dụng dịch vụ hành chính công cấp xã	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tổ chức các buổi tuyên truyền tại thôn, tổ dân phố, hoặc qua hệ thống loa phát thanh. Phát tờ rơi, đăng tải bài viết, đồ họa thông tin về cách thực hiện các TTHC phổ biến (khai sinh, chứng thực, đăng ký hộ khẩu...).
8.	Chuẩn hóa quy trình, thủ tục hành chính của cấp xã	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Niên yết công khai TTHC tại trụ sở UBND cấp xã và trên trang thông tin điện tử; Hướng dẫn người dân thực hiện đúng và đủ hồ sơ ngay từ ban đầu; Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ đúng theo quy định, tránh gây phiền hà.
9.	Nâng cao tinh thần trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp và thái độ thân thiện của đội ngũ tiếp công dân	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Kiên quyết xử lý cán bộ gây những nhiễu, đùn đẩy trách nhiệm, hoặc chậm trễ không rõ lý do. Mở rộng hệ thống đường dây nóng, hòm thư góp ý để tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân.
10.	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để tra cứu, xử lý, lưu trữ hồ sơ	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tích cực triển khai dịch vụ công trực tuyến để người dân có thể nộp hồ sơ và nhận kết quả tại nhà. Thông báo tiến độ xử lý qua điện thoại, email hoặc ứng dụng hỗ trợ.
11.	Tăng cường kiểm tra, giám sát nội bộ	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Lãnh đạo UBND cấp xã căn định kỳ kiểm tra tình hình giải quyết TTHC, cử người trực kiểm soát quy trình thực hiện giải quyết hồ sơ

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hà Nội để phát hiện và chấn chỉnh kịp thời sai phạm
12.	Bồi dưỡng, nâng cao trình độ, kỹ năng của đội ngũ công chức cấp xã	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ xử lý hồ sơ, giải quyết TTHC, văn hóa ứng xử với công dân. Định kỳ chuyển đổi vị trí công tác.
13.	Cải thiện cơ sở vật chất, môi trường làm việc	Trong năm	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, người già, người khuyết tật khi đến làm thủ tục.
VI	Cung ứng dịch vụ công				
VI.1	Y tế công lập				
1.	Tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế	Thường xuyên	UBND cấp xã	Bảo hiểm xã hội Thành phố	Xây dựng kế hoạch, chỉ tiêu cụ thể từng năm cho từng thôn, tổ dân phố. Phối hợp với Mặt trận và các Đoàn thể để tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHYT. Tuyên truyền sâu rộng qua loa truyền thanh, mạng xã hội, họp tổ dân phố về quyền lợi và nghĩa vụ khi tham gia BHYT.
2.	Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh BHYT	Thường xuyên	UBND cấp xã	Bảo hiểm xã hội Thành phố	Cải thiện chất lượng dịch vụ tại trạm y tế xã/phường để người dân tin tưởng dùng thẻ BHYT đúng tuyến. Công khai danh mục thuốc, kỹ thuật được chi trả qua BHYT. Tập huấn cho y bác sĩ về quy trình khám chữa bệnh BHYT và tránh gây phiền hà cho người dân.
3.	Thực hiện đầy đủ chính sách BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi	Thường xuyên	UBND cấp xã	Bảo hiểm xã hội Thành phố	Cấp thẻ BHYT đầy đủ, đúng hạn cho trẻ em dưới 6 tuổi ngay sau khi đăng ký khai sinh.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					Hướng dẫn rõ ràng cho phụ huynh về quyền lợi khám chữa bệnh miễn phí đúng tuyến tại các cơ sở y tế công lập. Theo dõi, rà soát định kỳ để không bỏ sót trẻ chưa có thẻ BHYT.
4.	Thực hiện đầy đủ, kịp thời chính sách hỗ trợ BHYT cho người nghèo	Thường xuyên	UBND cấp xã	Bảo hiểm xã hội Thành phố	Cấp thẻ BHYT miễn phí cho 100% người thuộc diện hộ nghèo, hộ cận nghèo đúng quy định. Rà soát, cập nhật danh sách hộ nghèo, cận nghèo định kỳ để không bỏ sót đối tượng. Hướng dẫn người dân làm thủ tục xác nhận thuộc diện hỗ trợ BHYT dễ hiểu, nhanh gọn.
5.	Tuyên truyền chính sách rõ ràng, dễ tiếp cận	Thường xuyên	UBND cấp xã	Bảo hiểm xã hội Thành phố	Tổ chức các buổi truyền thông tại cộng đồng, phát thanh, phát tờ rơi để người dân hiểu: Ai được hỗ trợ BHYT? Mức hỗ trợ là bao nhiêu? Nơi nhận thẻ và cách sử dụng thẻ BHYT. Cán bộ thôn/khu phố, tổ trưởng dân phố phải nắm rõ thông tin để giải thích cho người dân
6.	Công khai, minh bạch việc cấp phát thẻ BHYT	Thường xuyên	UBND cấp xã	Bảo hiểm xã hội Thành phố	Niêm yết danh sách người nghèo, người được hỗ trợ BHYT tại trụ sở UBND, nhà văn hóa. Công khai thời điểm cấp phát, trách nhiệm của từng cán bộ để người dân tiện theo dõi.
7.	Nâng cao chất lượng chuyên môn y tế các Bệnh viện thuộc Sở Y tế	Thường xuyên	Sở Y tế	Các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan	Đào tạo, bồi dưỡng y bác sĩ thường xuyên về chuyên môn, y đức, giao tiếp. Đầu tư trang thiết bị y tế hiện đại, đầy đủ cho khám và điều trị. Tăng cường liên kết chuyên môn giữa tuyến huyện và tuyến trên (bệnh viện tỉnh, trung ương).
8.	Cải thiện thái độ phục vụ và quy trình khám chữa bệnh	Thường xuyên	Sở Y tế	Các cơ sở khám chữa bệnh trên địa	Tập huấn cho cán bộ y tế về giao tiếp ứng xử, phục vụ người dân thân thiện, tôn trọng. Rút

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
				bàn thành phố	ngắn thời gian chờ đợi bằng cách tổ chức khám bệnh theo giờ hẹn, phân luồng hợp lý. Công khai quy trình khám chữa bệnh, tạo điều kiện dễ hiểu và dễ tiếp cận cho bệnh nhân.
9.	Công khai minh bạch thông tin về các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố	Thường xuyên	Sở Y tế	Các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn Thành phố.	Kết quả/sản phẩm: Định kỳ công bố các chỉ số hài lòng chung của người dân khi sử dụng các dịch vụ y tế tại các cơ sở khám chữa bệnh.
VI.2	Giáo dục tiểu học công lập				
10.	Quy hoạch và bố trí hệ thống trường học hợp lý	Trong năm	Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Xây dựng	UBND cấp xã	Rà soát, điều chỉnh quy hoạch mạng lưới trường học nhằm giảm khoảng cách từ nơi ở đến trường, đảm bảo các khu dân cư đông người có trường học gần. Cải tạo, xây dựng đường, lối đi bộ, cầu, công an toàn cho học sinh. Ưu tiên đường tới trường trong kế hoạch xây dựng hạ tầng nông thôn mới. Đặt biển báo, gờ giảm tốc, vạch sang đường quanh khu vực trường học.
11.	Nâng cao năng lực đội ngũ giáo viên	Trong năm	Sở Giáo dục và Đào tạo; UBND cấp xã	UBND cấp xã	Tổ chức bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng sư phạm, ứng dụng CNTT cho giáo viên tiểu học. Khuyến khích tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và khả năng giao tiếp, gắn bó với học sinh.
12.	Cải thiện môi trường học tập	Trong năm	Sở Giáo dục và Đào tạo; UBND	UBND cấp xã	Đầu tư cơ sở vật chất: phòng học, thư viện, thiết bị dạy học, nhà vệ sinh, sân chơi. Tăng cường các hoạt động giáo dục ngoài giờ, kỹ năng sống, học tập trải nghiệm giúp học sinh phát triển toàn diện.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
			cấp xã		
13.	Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh	Trong năm	Sở Giáo dục và Đào tạo; UBND cấp xã	UBND cấp xã	Mở rộng các kênh phản hồi (họp phụ huynh, phiếu khảo sát, phản ánh qua điện thoại, cổng thông tin). Định kỳ công khai chất lượng giáo dục, các hoạt động giáo dục, các khoản thu - chi để tạo sự minh bạch và đồng thuận.
VI.3	Cơ sở hạ tầng				
14.	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	Tổng Công ty Điện lực thành phố Hà Nội	Sở Công Thương	Cung cấp điện đảm bảo sinh hoạt, phát triển kinh tế - xã hội
15.	Tiếp tục rà soát, đầu tư, sửa chữa, bê tông hóa giao thông nông thôn; hệ thống cung cấp nước sạch cho người dân	Hàng năm	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường; Sở Xây dựng	Đầu tư sửa chữa, bê tông hóa giao thông nông thôn; cung cấp nước sạch
16.	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 cấp xã	Công an Thành phố	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội
VII	Quản trị môi trường				
VII.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường				
1.	Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục	Thường xuyên	UBND	Sở Nông nghiệp	Tổ chức họp dân, phát thanh, tờ rơi, pano, áp

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
			cấp xã	và Môi trường	phích tuyên truyền về quyền và nghĩa vụ bảo vệ môi trường. Lồng ghép nội dung môi trường vào hoạt động của các hội, đoàn thể
2.	Thực hiện phân loại, thu gom và xử lý rác thải	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phân công cụ thể trách nhiệm cho tổ dân phố/thôn về việc kiểm tra, nhắc nhở và tổ chức thu gom rác định kỳ. Phối hợp với đơn vị môi trường đảm bảo vận chuyển, xử lý rác đúng quy định. Hướng dẫn phân loại rác tại nguồn, đặc biệt với rác thải nhựa.
3.	Kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Thành lập Tổ kiểm tra môi trường tại xã/phường để giám sát các hành vi xả thải, đổ rác không đúng nơi quy định.
4.	Tổ chức các phong trào xanh - sạch - đẹp	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phát động các chiến dịch như: “Ngày Chủ nhật Xanh”, “Tuyên phố không rác”, “Tổ dân phố tự quản về môi trường”. Huy động trồng cây xanh tại cơ quan, trường học, khu dân cư, ven đường.
5.	Tổ chức kiểm tra, xử lý các doanh nghiệp, khu công nghiệp, các công trình công cộng đang thi công, các cơ sở sản xuất, chăn nuôi để kịp thời xử lý vấn đề gây ô nhiễm môi trường	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Các cuộc kiểm tra, xử lý vi phạm
6.	Đánh giá tác động đến môi trường có sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Khi triển khai các dự án	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Báo cáo tác động
VII.2	Chất lượng không khí				
7.	Tăng cường trồng cây xanh, tạo	Thường	UBND	Sở Nông nghiệp	Trồng cây ở trụ sở, trường học, đường làng,

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
	không gian xanh	xuyên	cấp xã	và Môi trường	ngõ xóm, khu dân cư. Vận động người dân trồng cây trước nhà, ban công, sân vườn. Xã hội hóa trong việc xây dựng công viên, vườn hoa mini.
8.	Kiểm soát nguồn gây ô nhiễm không khí	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Giám sát các cơ sở sản xuất, chăn nuôi, đốt rác có phát sinh khí thải. Không để xảy ra tình trạng đốt rơm rạ, rác sinh hoạt bừa bãi, nhất là sau mùa vụ. Khuyến cáo người dân không sử dụng bếp than tổ ong, chuyển sang bếp điện, bếp gas sạch.
9.	Kiểm soát phương tiện giao thông	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Xây dựng	Tuyên truyền về bảo dưỡng xe máy, ô tô định kỳ để giảm khí thải. Tổ chức ngày đi bộ, đạp xe, giảm xe cá nhân trong các khu dân cư vào giờ cao điểm
10.	Truyền thông - nâng cao nhận thức cộng đồng	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phát thanh, áp phích tuyên truyền về tác hại ô nhiễm không khí và cách giảm thiểu. Tổ chức cuộc thi “Tuyến đường xanh - sạch - không khói bụi”, hoặc hoạt động “Thôn không khói rơm”. Phối hợp với trường học, đoàn thể tổ chức hoạt động ngoại khóa về bảo vệ môi trường không khí.
11.	Theo dõi - đo lường chất lượng không khí	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Tại các đơn vị nội thành, đề xuất lắp đặt thiết bị quan trắc chất lượng không khí (cố định hoặc cảm biến). Kết nối với các nền tảng dữ liệu công khai để người dân theo dõi thường xuyên.
12.	Tăng cường kiểm tra, xử lý vi phạm	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Tổ chức kiểm tra đột xuất các điểm đốt rác, cơ sở xả khói bụi vượt quy chuẩn. Xử phạt theo quy định của Luật Bảo vệ môi trường.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
VII.3	Chất lượng nước sinh hoạt				
13.	Rà soát và đánh giá thực trạng cấp nước sạch	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Xây dựng	Thống kê số hộ dân đã được tiếp cận nguồn nước sạch (nước máy, nước giếng khoan có xử lý, nước mưa lọc đạt chuẩn...). Xác định khu vực chưa có hệ thống cấp nước, hoặc nước không đảm bảo chất lượng.
14.	Đầu tư, nâng cấp hệ thống cấp nước	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Xây dựng	Kiểm tra và đánh giá chất lượng hệ thống cấp nước hiện tại; Xác định vấn đề và nhu cầu; Ưu tiên đầu tư cho khu vực thiếu nước
15.	Kiểm định chất lượng nguồn nước định kỳ	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Xây dựng	Phối hợp với cơ quan chuyên môn để kiểm tra chất lượng nước sinh hoạt định kỳ. Công khai kết quả kiểm nghiệm, nếu có chỉ tiêu không đạt, cần hướng dẫn biện pháp xử lý (lọc nước, khử khuẩn bằng Cloramin B, đun sôi...).
16.	Tuyên truyền nâng cao nhận thức người dân	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Xây dựng	Hướng dẫn người dân bảo quản nguồn nước đúng cách. Vận động sử dụng thiết bị lọc nước gia đình, đặc biệt ở nơi chưa có nước máy. Tuyên truyền về tác hại của nước nhiễm bẩn đến sức khỏe để người dân chủ động cải thiện.
VIII	Quản trị điện tử				
VIII.1	Sử dụng Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương				
1.	Tăng cường thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân được biết và sử dụng, khai thác thông tin trên	Thường xuyên	UBND cấp xã	Văn phòng UBND Thành phố.	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 của Thành

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/ Sản phẩm
	Cổng Thông tin điện tử; Cổng/Trang thông tin điện tử của Thành phố và đơn vị				phổ và các cơ quan, đơn vị, Cổng Dịch vụ công Thành phố, Cổng Dịch vụ công quốc gia
2.	Nghiên cứu, bổ sung tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố	Thường xuyên	UBND cấp xã	Văn phòng UBND Thành phố.	Đánh giá nhu cầu của người dân và doanh nghiệp; Bổ sung các tiện ích cơ bản; Tăng cường khả năng tương tác với người dân và doanh nghiệp Cung cấp thông tin về chính sách, pháp luật và các quy định; Cải thiện trải nghiệm người dùng trên Cổng Thông tin điện tử; Đảm bảo bảo mật và quyền riêng tư; Tạo cơ hội cho doanh nghiệp và cộng đồng tham gia đóng góp
3.	Có giải pháp hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công, Cổng Dịch vụ công quốc gia	Thường xuyên	UBND cấp xã	Văn phòng UBND Thành phố.	Tạo các hướng dẫn chi tiết về quy trình nộp hồ sơ trực tuyến; Cung cấp hỗ trợ trực tiếp qua nhiều kênh; Tăng cường các điểm hỗ trợ trực tiếp;
VIII. 2	Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương				
4.	Tăng cường truyền thông và hướng dẫn sử dụng	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	Tuyên truyền về lợi ích của internet trong học tập, giải trí, giải quyết TTHC, tìm kiếm việc làm... Tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng sử dụng internet cho người dân, đặc biệt là người lớn tuổi, người có trình độ công nghệ thấp. Khuyến khích đoàn thể hỗ trợ người dân truy cập thông tin và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
5.	Gắn internet với dịch vụ công, giáo dục và y tế	Thường xuyên	UBND	Sở Khoa học và	Cập nhật đầy đủ, dễ hiểu thông tin về thủ tục hành chính, mẫu đơn, hướng dẫn trên trang

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
			cấp xã	Công nghệ	thông tin của xã/phường. Khuyến khích người dân đăng ký thủ tục hành chính qua mạng, sử dụng ứng dụng Zalo OA của chính quyền để tiếp nhận thông tin. Đưa internet vào hoạt động dạy học online, khai báo y tế, tư vấn khám chữa bệnh từ xa.
VIII. 4	Phúc đáp của chính quyền qua Cổng thông tin điện tử				
6.	Duy trì hiệu quả hoạt động của Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao; Văn phòng UBND Thành phố; Sở Khoa học và Công nghệ	Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thông tin: Danh mục thủ tục hành chính, mẫu biểu, quy trình giải quyết. Thông báo, văn bản pháp luật, kế hoạch, quy hoạch địa phương. Các kênh tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân.
7.	Theo dõi, tiếp nhận ý kiến, câu hỏi của người dân trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố, tham mưu UBND Thành phố 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 UBND Thành phố	Các sở, ngành, địa phương	Theo dõi, tiếp nhận, xử lý kịp thời ý kiến, câu hỏi của người dân theo quy định
C	CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)				
I	XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH				
1.	Cung cấp thông tin về các chính sách liên quan tại địa phương theo dõi, quản lý <i>(tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin công cộng,</i>	Thường xuyên	UBND cấp xã	Sở 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	Yêu cầu/Kết quả/ Sản phẩm
	<i>khu dân cư, nhà cao tầng, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài..), giúp mọi người dân dễ dàng tiếp cận, giám sát.</i>				
2.	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 Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở 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
3.	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 Sở, ban, ngành, UBND cấp xã		Khảo sát sự hài lòng của người dân để cải thiện, nâng cao chất lượng thực thi chính sách
4.	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 Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)
5.	Nâng cao chất lượng các trạm y tế xã, phường, thị trấn; đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các trạm y tế và bệnh viện; 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	UBND cấp xã	Sở Y tế	Đề án, Kế hoạch

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
6.	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	UBND cấp xã	Sở Giáo dục và Đào tạo	Đề án, Kế hoạch; kênh thông tin: trực tuyến, hội nghị, cuộc họp
7.	Triển khai chính sách về phát triển hạ tầng điện	Thường xuyên	Sở Công thương	UBND cấp xã	Kế hoạch, văn bản phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện
8.	Thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân	Thường xuyên	Sở Xây dựng	UBND cấp xã	Đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt
9.	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	- Bảo hiểm xã hội Thành phố; - Sở Nội vụ; - UBND cấp xã.	Các cơ quan, đơn vị liên quan	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 huyện ra Quyết định thực hiện theo thẩm quyền.
II	CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG				
1.	Chuẩn hóa và công khai thủ tục hành chính	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Sở, ngành, UBND cấp xã	Công khai đầy đủ danh mục, trình tự, thời gian giải quyết, lệ phí, biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử xã/phường, Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa, Niêm yết rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu cho mọi đối tượng.
2.	Nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của công chức	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành	Các Sở, ngành, UBND cấp xã	Đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên về: Kỹ năng giao tiếp hành chính. Nghiệp vụ giải quyết TTHC. Ứng dụng công nghệ thông tin.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
			chính công		Quán triệt tinh thần: “Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo”.
3.	Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Sở, ngành, UBND cấp xã	Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 qua: Máy tính đặt tại Bộ phận một cửa. Tờ rơi hướng dẫn, video ngắn, hoặc cán bộ hỗ trợ trực tiếp. Liên thông các phần mềm như một cửa điện tử, quản lý văn bản, chứng thực điện tử... để giảm thời gian xử lý.
4.	Tăng cường giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Sở, ngành, UBND cấp xã	Thu thập ý kiến phản hồi từ người dân sau khi giải quyết hồ sơ: Phiếu đánh giá tại chỗ. Hòm thư góp ý. Khảo sát online định kỳ. Tổ chức kiểm tra nội bộ, thanh tra công vụ để phát hiện sai sót, chậm trễ
5.	Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Sở, ngành, UBND cấp xã	Bố trí không gian tiếp dân thân thiện, ngăn nắp. Trang bị máy tính, máy scan, wifi, phần mềm quản lý hồ sơ đầy đủ cho cán bộ. Có sổ tay hướng dẫn cho từng thủ tục để người dân dễ tra cứu.
6.	Xử lý và công khai PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền của Thành phố	Trong năm	Trung tâm Phục vụ Hành chính công; các sở, ban, ngành, UBND	Các cơ quan, đơn vị liên quan	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

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/ Sản phẩm
			cấp xã		
7.	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	Trung tâm Phục vụ Hành chính công; các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định

Phụ lục 2**Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số CCHC - PAR INDEX***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của UBND Thành phố)*

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CCHC	9,5	9,4	9,5	
1,1	Thực hiện Kế hoạch CCHC	1,5	1,50	1,5	Sở Nội vụ
1,2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ của Thành phố	0,5	0,5	0,5	
1,3	Kiểm tra CCHC của Thành phố	2	1,9	2	
1.3.1	<i>Tỷ lệ cơ quan chuyên môn (CQCM) cấp tỉnh và đơn vị hành chính (ĐVHC) cấp xã được kiểm tra trong năm</i>	1	1	1	
1.3.2	<i>Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra</i>	1	0,9	1	
1,4	Công tác tuyên truyền CCHC	1	1	1	
1,5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	2	2	2	
1,6	Đối thoại của lãnh đạo Thành phố với người dân và doanh nghiệp	1	1	1	Văn phòng UBND Thành phố
1,7	Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1,5	1,50	1,5	
2	CẢI CÁCH THỂ CHẾ	10	9,45	9,54	
2,1	Theo dõi thi hành pháp luật	3	3	3	Sở Tư pháp
2,2	Rà soát văn bản quy phạm pháp luật	1,5	1,5	1,5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
2.3	Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị	1,5	1,5	1,5	Sở Tư pháp
2,4	Tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) do Thành phố ban hành	4	3,53	3,54	
2.4.1	<i>Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành</i>	1	0,84	0,85	
2.4.2	<i>Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành</i>	1	0,89	0,90	
2.4.3	<i>Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành</i>	1	0,88	0,89	
2.4.4	<i>Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương</i>	1	0,9	0,9	
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	13	13,00	13,00	
3,1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1	1	1	Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố
3,2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	3	3,00	3	
3.2.1	<i>Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định</i>	0,5	0,5	0,5	
3.2.2	<i>Công khai TTHC và các văn bản có liên quan</i>	1,5	1,50	1,5	
3.2.3	<i>Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC</i>	1	1	1	
3,3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	3	3	3	
3,4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	5	5,00	5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
3,5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành phố	1	1	1	
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	10,5	9,905	9,990	
4,1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị	6,5	6,02	6,09	Sở Nội vụ
4.1.1	<i>Hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các QCCM cấp tỉnh và phòng chuyên môn cấp xã</i>	1	1	1	
4.1.2	<i>Thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính theo các tiêu chí</i>	1,5	1,5	1,5	
4.1.3	<i>Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021</i>	1	0,950	1,000	
4.1.4	<i>Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh.</i>	1	0,868	0,880	
4.1.5	<i>Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương.</i>	1	0,843	0,850	
4.1.6	<i>Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh</i>	1	0,858	0,860	
4,2	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế	1	1	1	
4,3	Thực hiện phân cấp quản lý	3	2,88	2,9	Sở Tài chính
4.3.1	<i>Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành</i>	0,5	0,5	0,5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
4.3.2	<i>Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp xã</i>	0,5	0,5	0,5	
4.3.3	<i>Xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền phát hiện qua thanh tra, kiểm tra</i>	1	1	1	
4.3.4	<i>Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và xã</i>	1	0,88	0,9	
5	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	15	12,701	14,025	Sở Nội vụ
5,1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm	1,75	1,75	1,75	
5,2	Tuyển dụng công chức, viên chức	2,5	2,344	2,360	
5.2.1	<i>Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp xã</i>	0,25	0,250	0,250	
5.2.2	<i>Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh</i>	0,25	0,250	0,250	
5.2.3	<i>Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức</i>	1	0,927	0,940	
5.2.4	<i>Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức</i>	1	0,916	0,920	
5,3	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	2,75	2,57	2,575	
5.3.1	<i>Thực hiện quy định về bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý</i>	0,75	0,75	0,75	
5.3.2.	<i>Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức</i>	1	0,915	0,915	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
5.3.3.	<i>Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức</i>	1	0,909	0,910	Sở Nội vụ
5,4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1,5	0,5	1,5	
5,5	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	2	1,844	1,850	
5.5.1	<i>Mức độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức</i>	1	1	1	
5.5.2	<i>Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức</i>	1	0,844	0,850	
5,6	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã	0,5	0,25	0,5	
5,7	Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4	3,44	3,49	
5.7.1	<i>Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0,94	0,95	
5.7.2	<i>Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0,86	0,87	
5.7.3	<i>Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0,86	0,87	
5.7.4	<i>Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính</i>	1	0,78	0,8	
6	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12,0	11,060	11,3	
6,1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	5	4,36	4,6	
6.1.1	<i>Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm</i>	1	0,87	1	Sở Tài chính

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
6.1.2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	1	1	1	
6.1.3	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0,81	0,9	
6.1.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0,82	0,83	
6.1.5	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,86	0,87	
6,2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công	3	2,87	2,88	
6.2.1	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	0,75	0,75	0,75	
6.2.2	Tổ chức thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	0,5	0,5	0,5	
6.2.3	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	0,75	0,75	0,75	
6.2.4	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0,87	0,88	
6,3	Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)	4	3,83	3,85	
6.3.1	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	0,25	0,25	0,25	
6.3.2	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0,75	0,75	0,75	
6.3.3	Thực hiện quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị SNCL.	1	1,00	1	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
6.3.4	<i>Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021</i>	1	1,00	1	
6.3.5	<i>Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL</i>	1	0,83	0,85	
7	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN, CHÍNH QUYỀN SỐ	13,5	12,50	13,50	
7,1	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu	3,5	3,31	3,5	Sở Khoa học và Công nghệ
7.1.1	<i>Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu</i>	0,5	0,50	0,5	
7.1.2	<i>Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây</i>	1	1,00	1	
7.1.3	<i>Tỷ lệ các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)</i>	1	1	1	
7.1.4	<i>Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức</i>	1	0,81	1	
7,2	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	3	3	3	Văn phòng UBND Thành phố
7,3	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	7	6,19	7	Văn phòng UBND Thành phố
7.3.1	<i>Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định</i>	0,5	0,5	0,5	
7.3.2	<i>Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh</i>	1	0,90	1	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
7.3.3	Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	1	1	Trung tâm phục vụ hành chính công TP
7.3.4	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1	1	1	
7.3.5	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	0,5	0,5	0,5	
7.3.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,5	0,79	1,5	
7.3.7	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,5	1,5	1,5	
8	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ CÁC CHỈ TIÊU PHÁT TRIỂN KT-XH CỦA TỈNH	16,5	14,73	15,7	
8,1	Kết quả Chi số hài lòng (SIPAS)	10	8,65	8,7	Sở Nội vụ
8,2	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1	1	1	Sở Tài chính
8,3	Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh	2	2	2	
8,4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	2	2	2	Cục thuế Thành phố khu vực I
8,6	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	1,5	1,08	2	Sở Tài chính
	TỔNG ĐIỂM	100	92,75	96,59	

Phụ lục 3**Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số Hải lòng - SIPAS***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của UBND Thành phố)*

STT	Lĩnh vực	Chỉ số hải lòng tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025 (%)	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
	CHỈ SỐ HẢI LÒNG CHUNG:	<u>100</u>	86,50	88,00	
I	Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	100	86,51	88,00	
1.	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	100	86,32	88,00	Sở Tư pháp
2.	Sự tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	100	86,25	88,00	Sở Tư pháp
3.	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	100	86,55	88,00	Sở Tài chính (chính sách phát triển kinh tế); Sở Y tế (chính sách khám chữa bệnh); Công an Thành phố (chính sách trật tự, an toàn xã hội); Sở Giáo dục và Đào tạo (chính sách giáo dục phổ thông); Sở Xây dựng (chính sách giao thông đường bộ); Sở Công thương (chính sách điện sinh hoạt); Sở Xây dựng (chính sách nước sinh hoạt); Sở Nội vụ (chính sách an sinh; chính sách cải cách hành chính).
4.	Kết quả, tác động của chính sách	100	86,56	88,00	
II	Việc cung ứng dịch vụ hành chính công	100	86,49	88,00	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

STT	Lĩnh vực	Chỉ số hài lòng tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025 (%)	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
5.	Tiếp cận dịch vụ	100	86,34	88,00	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
6.	Thủ tục hành chính	100	86,58	88,00	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
7.	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	100	86,34	88,00	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
8.	Kết quả dịch vụ	100	86,60	88,00	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
9.	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	100	86,36	88,00	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

Phụ lục 4**Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số Hiệu quả và quản trị hành chính công cấp tỉnh - PAPI***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2025 của UBND Thành phố)*

STT	Chỉ số nội dung	Điểm tối đa	Kết quả năm 2024	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi
	CHỈ SỐ CHUNG:	<u>80</u>	43,7747	46,20	
1.	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	10	5,3923	5,7	
-	Tri thức công dân	2,5	1,4257	1,5	Sở Văn hóa và Thể thao
-	Cơ hội tham gia	2,5	1,5310	1,6	Sở Nội vụ
-	Chất lượng bầu cử	2,5	1,4600	1,5	Sở Nội vụ
-	Đóng góp tự nguyện	2,5	0,9756	1,1	Sở Tài chính
2.	Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	10	5,7114	6,0	
-	Tiếp cận thông tin	2,5	1,0164	1,1	Sở Văn hóa và Thể thao
-	Công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo	2,5	1,8038	1,9	Sở Nông nghiệp và Môi trường
-	Công khai thu chi ngân sách xã, phường	2,5	1,4837	1,5	Sở Tài chính
-	Công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất	2,5	1,4074	1,5	Sở Nông nghiệp và Môi trường
3.	Trách nhiệm giải trình với người dân	10	4,3626	4,6	
-	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	3,33	2,0180	2,1	Văn phòng UBND Thành phố
-	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	3,33	0,4129	0,5	Thanh tra Thành phố
-	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	3,33	1,9317	2,0	Sở Tư pháp
4.	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	10	6,6983	6,9	

-	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	2,5	1,5657	1,6	Thanh tra Thành phố
-	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	2,5	1,9308	2,0	- Sở Y tế (lĩnh vực y tế công lập) - Sở Giáo dục và Đào tạo (lĩnh vực giáo dục công lập)
-	Công bằng trong tuyển dụng	2,5	1,1399	1,2	Sở Nội vụ
-	Quyết tâm phòng chống tham nhũng	2,5	2,0618	2,1	Thanh tra Thành phố
5.	Thủ tục hành chính công	10	7,1232	7,0	
-	Chứng thực, xác nhận của chính quyền	3,33	2,3990	2,4	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
-	Cấp GCN quyền sử dụng đất	3,33	2,2796	2,3	Sở Nông nghiệp và Môi trường
-	TTHC cấp xã	3,33	2,4445	2,3	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
6.	Cung ứng dịch vụ công	10	7,5690	7,8	
-	Y tế công lập	2,5	1,6863	1,7	Sở Y tế
-	Giáo dục tiểu học	2,5	1,7133	1,8	Sở Giáo dục và Đào tạo
-	Hạ tầng căn bản	2,5	2,2120	2,3	Sở Công Thương (điện sinh hoạt), Sở Xây dựng (giao thông nội đô), Sở Nông nghiệp và Môi trường (thu gom rác thải), Sở Xây dựng (nước sạch sinh hoạt)
-	An ninh, trật tự	2,5	1,9574	2,0	Công an Thành phố

7.	Quản trị môi trường	10	2,8726	3,2	
-	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	3,33	0,9618	1,0	Sở Nông nghiệp và Môi trường
-	Chất lượng không khí	3,33	1,5691	1,7	
-	Chất lượng nước	3,33	0,3416	0,5	
8.	Quản trị điện tử	10	4,0455	5,0	
-	Sử dụng cổng thông tin điện tử	3,33	0,5809	1,0	Văn phòng UBND Thành phố
-	Tiếp cận và sử dụng Internet	3,33	2,9605	3,0	Sở Khoa học và Công nghệ
-	Phúc đáp của chính quyền qua Cổng Thông tin điện tử	3,33	0,5041	1,0	Văn phòng UBND Thành phố