

Số: /KH-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 9 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Bắc Kạn năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 134/KH-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên về duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Thái Nguyên năm 2025; Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 23/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn cải cách hành chính phường Bắc Kạn năm 2025. Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn ban hành Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Bắc Kạn năm 2025, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các giải pháp nhằm tiếp tục duy trì, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Bắc Kạn năm 2025; bám sát với quá trình triển khai sắp xếp đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

- Phát hiện các vướng mắc, hạn chế, thiếu sót để điều chỉnh, bổ sung, góp phần xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- Phát huy sự tham gia của Nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách pháp luật; thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của phường Bắc Kạn năm 2025; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị trong thực thi công vụ.

### 2. Yêu cầu

- Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND phường Bắc Kạn (gọi tắt là các cơ quan, tổ chức, đơn vị) trực tiếp chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ duy trì, cải thiện, nâng

cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Bắc Kạn năm 2025 đồng bộ với Kế hoạch cải cách hành chính phường Bắc Kạn năm 2025 và phù hợp với việc thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp; đảm bảo các nội dung, nhiệm vụ được triển khai đầy đủ, kịp thời; có sự bàn giao, chuyển tiếp trong quá trình thực hiện, không để bị gián đoạn, thiếu sót trong quá trình thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp.

- Các cơ quan, tổ chức, đơn vị phân tích, đánh giá đúng thực trạng kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của phường Bắc Kạn năm 2024. Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả năm 2024 xây dựng Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao năm 2025, trong đó phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo nguyên tắc “rõ người; rõ việc; rõ tiến độ; rõ hiệu quả; rõ trách nhiệm; rõ thẩm quyền”, thuận lợi cho việc theo dõi, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện.

- Tuyên truyền, quán triệt sâu rộng về mục đích, ý nghĩa của việc duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công là việc làm thường xuyên, liên tục, lâu dài; là nhiệm vụ của toàn bộ hệ thống chính trị. Phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu và của từng cán bộ, công chức, viên chức trong công tác duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của phường Bắc Kạn .

## **II. NHIỆM VỤ**

*(Có Phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo).*

## **III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

1. Tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 4020/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành thực hiện Chương trình CCHC nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021-2025; Quyết định số 2269/QĐ-UBND ngày 23/9/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành Chương trình nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2022-2025; Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 26/4/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên đến năm 2025; Kế hoạch số 06/KH- UBND ngày 14/7/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên về cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2025; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 24/01/2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên thực

hiện Nghị quyết số 03/NQ-CP ngày 09/01/2025 của Chính phủ và Chương trình hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 23/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn cải cách hành chính phường Bắc Kạn năm 2025; Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 04/9/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ" tại Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn; Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 31/8/2025 của Chủ tịch UBND phường tuyên truyền công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công phường Bắc Kạn năm 2025; Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 31/8/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn phường Bắc Kạn năm 2025.

2. Tăng cường vai trò lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền, nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính trong thực hiện nhiệm vụ nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, nâng cao mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn. Xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm của từng cơ quan, đơn vị.

3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật có liên quan (Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật Tiếp cận thông tin...) và các nội dung, nhiệm vụ nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tới đội ngũ cán bộ, công chức và Nhân dân qua nhiều hình thức; đảm bảo tuyên truyền sâu rộng, kịp thời, hiệu quả, thuận lợi cho người dân trong quá trình tiếp cận, nắm bắt thông tin và phù hợp với điều kiện thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị.

4. Tăng cường kiểm tra công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung và đội ngũ trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) nói riêng đảm bảo thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân; không để xảy ra các hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực, giải quyết TTHC quá thời hạn quy định.

5. Phân công đội ngũ cán bộ, công chức có trình độ, năng lực, trách nhiệm và bố trí các điều kiện, phương tiện vật chất để đảm bảo thực hiện công tác nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị.

6. Tập trung khắc phục những hạn chế, tồn tại trong thực thi công vụ; xây dựng phong cách ứng xử, tác phong, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, gần gũi, thân thiện trong thực thi công vụ; xây dựng nền hành chính phục vụ, gần dân, trọng

dân, có trách nhiệm với Nhân dân.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường**

- Quán triệt và triển khai thực hiện hiệu quả công tác duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính tại cơ quan, đơn vị theo nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này.

- Triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Tham mưu thực hiện đầy đủ, đúng quy định việc đối thoại với Nhân dân. Chủ động tiếp xúc, nắm bắt và giải quyết kịp thời các khó khăn, kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của người dân trên địa bàn. Tiếp nhận, trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân kịp thời, thỏa đáng theo quy định của pháp luật.

- Cung cấp đầy đủ thông tin về các chủ trương, chính sách pháp luật thiết yếu; các nội dung cần công khai minh bạch; thông tin, biểu mẫu, thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC... trên Trang Thông tin điện tử của phường. Tiếp nhận, xử lý và phản hồi đối với các kiến nghị, phản ánh của người dân qua Trang thông tin điện tử kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

##### **2. Phòng Văn hoá - Xã hội**

- Tăng cường kiểm tra công vụ; kiểm tra cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm trong thực thi công vụ.

- Tham mưu thực hiện công khai, minh bạch trong việc tuyển dụng công chức, viên chức khi được uỷ quyền, phân cấp. Tăng cường thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức tại các cơ quan, đơn vị.

- Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện hiệu quả các nội dung nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công; kịp thời tham mưu biểu dương khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân thực hiện tốt; phê bình, nhắc nhở các cơ quan, tổ chức, đơn vị thực hiện chưa tốt.

- Tham mưu giải pháp đầu tư, cải thiện điều kiện cơ sở vật chất của các trường học, chú trọng các tiêu chí: số lượng học sinh trong một lớp theo quy định; nước uống, nhà vệ sinh sạch sẽ; chỉ đạo công khai các khoản thu, chi tài chính của các cơ sở giáo dục; kiểm soát việc dạy thêm, học thêm đảm bảo đúng quy định.

- Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục tại các trường học; xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng, chống bạo

lực học đường. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- Tham mưu thực hiện có hiệu quả công tác dân vận; triển khai thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; tuyên truyền sâu rộng tới Nhân dân thực hiện đầy đủ quyền, lợi ích, nghĩa vụ của người dân trong tham gia xây dựng chính quyền. Phát huy vai trò tham gia của Nhân dân vào các hoạt động chính trị, xã hội, các hoạt động phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội ở địa phương; thực hiện đầy đủ việc xin ý kiến đóng góp của Nhân dân đối với các nội dung phải xin kiến theo quy định. Xây dựng các giải pháp cụ thể nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng; công khai đầy đủ, kịp thời kết quả giám sát, thanh tra tới Nhân dân.

### **3. Trung tâm Phục vụ Hành chính công**

- Triển khai thực hiện hiệu quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử ban hành tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tham mưu các giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường. Nắm bắt kịp thời và hướng dẫn, tham mưu giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Tiếp tục tham mưu triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 222/KH-UBND ngày 27/11/2024 của UBND tỉnh về nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2024 - 2025; Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 03/4/2025 của UBND tỉnh thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên. Trong đó chú trọng thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đơn giản hóa thành phần hồ sơ, tối ưu hóa quy trình giải quyết; thiết kế lại giao diện, bổ sung chức năng, cung cấp các biểu mẫu trực tuyến của TTHC; giảm thời gian và phí, lệ phí thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; cung cấp các tiện ích thanh toán trực tuyến, chứng thực điện tử, ký số; kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên với các hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; đẩy mạnh số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ giải quyết TTHC... đảm bảo người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến dễ dàng, thuận lợi, nhanh chóng.

### **4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị**

- Tham mưu thực hiện công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất; công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo đầy đủ, đúng quy định, đảm bảo thuận lợi cho người dân trong việc tiếp cận, nắm bắt thông tin.

- Tham mưu triển khai có hiệu quả Quyết định số 430/QĐ-UBND ngày 24/02/2021 của UBND tỉnh phê duyệt Đề án tăng cường quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021-2025. Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường trên địa bàn. Công khai đầy đủ báo cáo đánh giá tác động môi trường của các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn. Thường xuyên theo dõi, kịp thời phát hiện và xử lý các vấn đề về môi trường phát sinh. Triển khai các biện pháp bảo vệ, cải thiện chất lượng nguồn nước sông/suối/kênh/mương trên địa bàn; đảm bảo mọi người dân được dùng nước sạch, môi trường sinh sống an toàn, hợp vệ sinh. Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân về môi trường và tham mưu xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có hành vi gây ô nhiễm môi trường.

- Tăng cường tự kiểm tra việc thực hiện TTHC trong lĩnh vực đất đai, khắc phục việc hồ sơ quá hạn trong giải quyết các TTHC về đất đai; phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết các đề nghị của người dân trong lĩnh vực đất đai đang còn vướng mắc.

- Tham mưu tăng cường kiểm soát, phòng chống tham nhũng; thực hiện công khai thu, chi ngân sách đảm bảo các nội dung và hình thức theo quy định; tăng cường kiểm tra các cơ quan, đơn vị việc thực hiện các quy định về tài chính.

- Tiếp tục phối hợp với các đơn vị liên quan, tham mưu UBND phường báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, ưu tiên bố trí nguồn vốn đầu tư công nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn; cải tạo đường giao thông; các chương trình, dự án bảo vệ môi trường và triển khai các chính sách liên quan đến người dân.

- Tham mưu, triển khai các biện pháp đảm bảo mọi người dân được dùng nước hợp vệ sinh, phấn đấu đến năm 2030 có 100% hộ dân được dùng nước sạch.

## **5. Văn phòng HĐND&UBND**

- Tham mưu triển khai thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 28/8/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tham mưu thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; tăng cường giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời ngay tại cơ sở; hạn chế tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp.

- Triển khai thực hiện Luật tiếp cận thông tin, đảm bảo quyền được tiếp cận các thông tin của người dân theo quy định của pháp luật.

- Tự kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch; bảo đảm đúng quy định, nhanh chóng, thuận lợi cho người dân, không phát sinh thành phần hồ sơ trái quy định. Phát huy vai trò hoạt động của các Tổ hòa giải ở cơ sở trong việc trợ giúp người dân giải quyết các vướng mắc, tranh chấp tại địa phương.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) phường Bắc Kạn, tỉnh Thái Nguyên năm 2025. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội tổng hợp) xem xét, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

*Gửi bản điện tử:*

- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Đảng ủy phường;
- TT. HĐND xã phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND;
- Lưu: VT, VHXH.(Trangnm)

**CHỦ TỊCH**

**Đình Huy Hoàng**

**PHỤ LỤC**  
**PHÂN CÔNG THỰC THIỆN NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM DUY TRÌ, CẢI THIÊN VÀ NÂNG CAO**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC,**  
**CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG BẮC KẠN NĂM 2025**  
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng 9 năm 2025 của UBND phường Bắc Kạn)

| Số TT | Nhiệm vụ trọng tâm  | Cơ quan chủ trì                                | Cơ quan phối hợp                               | Thời gian hoàn thành |
|-------|---|--|--|----------------------|
| 1     | Triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 23/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn cải cách hành chính phường Bắc Kạn năm 2025; Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 04/9/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện, Nhân dân phát huy quyền làm chủ" tại Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn; Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 31/8/2025 của Chủ tịch UBND phường tuyên truyền công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công phường Bắc Kạn năm 2025; Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 31/8/2025 của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động công vụ và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn phường Bắc Kạn năm 2025. | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Thường xuyên         |
| 2     | Cử công chức tham dự tập huấn, tuyên truyền, phổ biến các nội dung nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2025   | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Năm 2025             |
| 3     | Triển khai hiệu quả các chính sách thiết yếu liên quan trực tiếp tới đời sống của người dân theo chức năng, nhiệm vụ được giao, trong đó đảm bảo cung cấp kịp thời, đầy đủ thông tin về chính sách tới người dân; phát huy vai trò tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, triển khai chính sách; chính sách được triển khai thực sự nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân   | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Thường xuyên         |

|   |  |  |  |              |
|---|--|--|--|--------------|
| 4 | Công khai kịp thời, đầy đủ nội dung và hình thức đối với các nội dung phải công khai theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở, Luật tiếp cận thông tin. Trọng tâm là công khai tình hình thực hiện ngân sách cấp xã; danh sách hộ nghèo, cận nghèo; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất theo quy định..., đảm bảo mọi người dân đều có thể tiếp cận, nắm bắt.  | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Thường xuyên |
| 5 | Cung cấp đầy đủ thông tin và tổ chức cho Nhân dân được bàn và quyết định các vấn đề chung của cộng đồng dân cư trước khi triển khai; xin ý kiến Nhân dân đầy đủ, đúng quy định đối với các nội dung phải xin ý kiến. Tổ chức bồi dưỡng về kỹ năng, nghiệp vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra Nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng. Tuyên truyền rộng rãi kết quả thanh tra, kiểm tra, giám sát tới Nhân dân. | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Thường xuyên |
| 6 | Nâng cao chất lượng bầu cử Tổ trưởng Tổ dân phố qua việc mời đầy đủ cử tri, khuyến khích khi bầu có từ 2 ứng cử viên trở lên, hình thức bầu bằng phiếu kín, tránh việc bầu hộ; công khai kết quả bầu cử đúng quy định tới mọi người dân.   | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Thường xuyên |
| 7 | Thực hiện đúng quy định việc tiếp công dân. Giải quyết kịp thời, thỏa đáng, đúng quy định pháp luật mọi ý kiến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp.   | VP HĐND và UBND                                | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Thường xuyên |
| 8 | Rà soát các vướng mắc, khó khăn của người dân trên địa bàn và tổ chức các hội nghị đối thoại với người dân (tối thiểu 01 lần/1 năm) để hỗ trợ, hướng dẫn, giải quyết kịp thời.   | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Văn phòng HĐND và UBND                         | Năm 2025     |
| 9 | Công khai đầy đủ TTHC, phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Hướng dẫn người dân thực hiện TTHC tận tình, chu đáo, không để người dân phải chờ đợi lâu, bổ sung hồ sơ nhiều lần, phải chi thêm ngoài phí, lệ phí khi giải quyết TTHC. Không để hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn. Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân về việc giải quyết TTHC.                                  | Trung tâm Phục vụ hành chính công              | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Thường xuyên |

|    |   |  |  |              |
|----|---|--|--|--------------|
| 10 | Tiếp tục đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho các trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở trên địa bàn. Đảm bảo lớp học kiên cố, nước uống sạch, nhà vệ sinh sạch cho học sinh. Không để xảy ra tình trạng lạm thu tiên đóng góp; minh bạch thu chi các loại quỹ và thường xuyên thông tin về kết quả học tập tới phụ huynh học sinh.   | Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị               | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Thường xuyên |
| 11 | Nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ công gồm: điện sinh hoạt, nước sạch, thu gom rác thải, đường giao thông, an ninh trật tự tại các khu dân cư.   | Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị               | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Thường xuyên |
| 12 | Kiểm tra, hướng dẫn việc tuân thủ các quy định pháp luật về môi trường; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi gây ô nhiễm môi trường. Triển khai các biện pháp bảo vệ, cải thiện chất lượng không khí, chất lượng nguồn nước sông/suối/kênh/mương trên địa bàn; đảm bảo các nguồn nước, không khí tại các khu dân cư không bị ô nhiễm  | Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị               | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Thường xuyên |
| 13 | Đăng tải đầy đủ, kịp thời các chủ chương, chính sách pháp luật; các nội dung phải xin ý kiến người dân; các nội dung thông báo, công khai minh bạch; các thông tin, biểu mẫu, quy trình giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền trên Trang thông tin điện tử đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ tiếp cận. Phản hồi kịp thời các phản ánh của người dân trên Trang thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia. | Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường | Phòng Văn hóa - Xã hội                         | Thường xuyên |