

Số: 14/KH-UBND

P. Trần Liễu, ngày 01 tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của phường (PAR INDEX), Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công (PAPI) của Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu năm 2025

Thực hiện Công văn số 1747/UBND-KSTTHC ngày 30/6/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc duy trì Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của thành phố và nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị hành chính công (PAPI).

Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu ban hành Kế hoạch nhằm nâng cao các chỉ số cải cách hành chính, cụ thể như sau:

PHẦN I

MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

I. MỤC ĐÍCH

1. Trong năm 2024 lần đầu tiên thành phố Hải Phòng được xếp hạng thứ nhất trong bảng xếp hạng về chỉ số Hài lòng đối với sự phục vụ hành chính; Các chỉ số liên quan đến công tác cải cách hành chính của thành phố đều có sự bứt phá mạnh mẽ, đặc biệt là Chỉ số Cải cách hành chính và Chỉ số Hài lòng đối với sự phục vụ hành chính.

Để bắt nhịp và tiếp tục duy trì và các chỉ số cải cách hành chính đã thực hiện tốt tại Thành phố, UBND phường Trần Liễu xác định nhiệm vụ cụ thể, trọng tâm, đề ra các giải pháp đối với từng lĩnh vực nhiệm vụ CCHC, nhằm nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo điều hành và các lĩnh vực cải cách về: thể chế, thủ tục hành chính, tổ chức bộ máy, chế độ công vụ, tài chính công, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số đạt hiệu quả cao nhất. Trên cơ sở đó, nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Phấn đấu điểm chỉ số ở các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt kết quả cao nhất, chỉ số CCHC năm sau cao hơn năm trước.

II. YÊU CẦU

Căn cứ kết quả phân tích các nội dung bị trừ điểm trong chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng đối với sự phục vụ hành chính, Chỉ số Hiệu quả quản trị hành chính công năm 2024 của thành phố (*tại Công văn số 4009/SNV- CCHC&PC ngày 26/6/2025 của Sở Nội vụ*) chỉ đạo rà soát, khắc phục các nội dung còn tồn tại, hạn chế, trong đó tập trung vào các nội dung sau:

- Nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện, hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ cụ thể được Ủy ban nhân dân thành phố giao tại Chương trình công tác năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố; Văn bản chỉ đạo về cải cách hành chính năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố; Văn bản chỉ đạo về cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị. Kịp thời báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo, tháo gỡ, khắc phục khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện.

- Duy trì thường xuyên công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính tại đơn vị.

- Phân đầu đảm bảo 100% tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết đúng hạn, nâng cao tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trước hạn. Cập nhật đầy đủ tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên cổng Dịch vụ công.

- Nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến toàn trình và tỷ lệ thanh toán trực tuyến.

- Thực hiện 100% tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử.

- Thực hiện giải ngân 100% kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.

- Tổ chức quán triệt, tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng của CCHC nhà nước, triển khai đồng bộ, toàn diện trong hệ thống chính trị, nâng cao nhận thức đối với Đảng bộ, chính quyền, đặc biệt là người đứng đầu cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, gắn với chương trình, mục tiêu cụ thể.

- Xác định việc nâng cao Chỉ số CCHC là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên tục của các cơ quan chuyên môn và của mỗi cán bộ, công chức, viên chức.

PHẦN II

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

I. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH PAR INDEX

1. Chỉ số nội dung “Công tác chỉ đạo, điều hành”

1.1. Nội dung và mục tiêu

- Ban hành kịp thời chương trình, kế hoạch CCHC 6 tháng cuối năm 2025 và

các kế hoạch chuyên đề thuộc chương trình CCHC, bao gồm: Kế hoạch tuyên truyền, kế hoạch tự kiểm tra công tác CCHC. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ theo đúng quy định của UBND thành phố và hướng dẫn của Sở Nội vụ. Nâng cao chất lượng và kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC, phát huy tinh thần năng động, sáng tạo trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, gắn kết quả CCHC với công tác thi đua, khen thưởng; bố trí nguồn lực cho công tác CCHC.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC trong đội ngũ cán bộ, công chức và nhân dân bằng nhiều hình thức, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong công tác CCHC.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện CCHC, xử lý kịp thời những vấn đề phát hiện qua kiểm tra, giám sát. Phấn đấu hoàn thành 100% chỉ tiêu, nhiệm vụ kế hoạch đã đề ra.

- Có các giải pháp, sáng kiến trong tổ chức triển khai thực hiện công tác CCHC, đặc biệt là công tác cải cách thủ tục hành chính.

- Phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện các hoạt động khảo sát, điều tra, nhằm đánh giá, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức phường.

1.2. Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.

- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu.

2. Chỉ số nội dung “Lĩnh vực cải cách thể chế”

2.1. Nội dung và mục tiêu

- Xây dựng ban hành kịp thời kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL. Tổ chức thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật năm 2025 đúng quy định tại Nghị định số 80/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn của cấp trên. Căn cứ kết quả thu thập thông tin, kết quả kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, tiến hành xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo đúng quy định.

- Việc rà soát văn bản QPPL phải được tiến hành thường xuyên, ngay khi có căn cứ rà soát. 100% số văn bản QPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc được kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số văn bản QPPL phải được xử lý hoặc được kiến nghị xử lý sau khi rà soát.

- 100% số văn bản QPPL trái pháp luật đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc được kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý so với tổng số văn bản QPPL trái pháp luật được phát hiện qua kiểm tra theo thẩm quyền.

- Nâng cao chất lượng văn bản QPPL do UBND phường ban hành; mức độ phù hợp, tính khả thi, tính hiệu quả...

2.2. Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng HĐND & UBND phường
- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu.

3. Chỉ số nội dung “Cải cách thủ tục hành chính”

3.1. Nội dung và mục tiêu

- Ban hành kịp thời kế hoạch rà soát, đánh giá, cập nhật TTHC theo quy định.
- Công bố, công khai TTHC đầy đủ, kịp thời theo quy định; công khai đầy đủ 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường tại bộ phận “tiếp nhận và trả kết quả” và trên Trang thông tin điện tử của phường.
- 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC do sở tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn đạt từ 95-100% trở lên. 100% số vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.
- Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị (PAKN) của tổ chức, cá nhân đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được thực hiện đúng quy định, 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

3.2. Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm phục vụ Hành chính công.
- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu.

4. Chỉ số nội dung “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước”

4.1. Nội dung và mục tiêu

- Thực hiện quy định của Chính phủ, của UBND thành phố và hướng dẫn của các sở, ngành về tổ chức bộ máy được thực hiện đầy đủ, nghiêm túc.
- Kịp thời ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn và các lĩnh vực công tác theo quy định.

- Sử dụng biên chế hành chính không vượt quá số lượng so với tổng số biên chế hành chính được giao. Tổng số biên chế tại đơn vị sự nghiệp không vượt quá số lượng với tổng số được cấp có thẩm quyền giao theo quy định.

4.2. Phân công nhiệm vụ

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu.

5. Chỉ số nội dung “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức”

5.1. Nội dung và mục tiêu

- Xây dựng kế hoạch 100% cán bộ, công chức tham gia các buổi tập huấn chuyên môn nghiệp vụ, nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức do UBND thành phố hoặc các sở, ngành có liên quan tổ chức.

- Xác định cơ cấu CBCC theo vị trí việc làm, theo đề án được phê duyệt. Đảm bảo 100% số các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc thực hiện đúng về cơ cấu ngạch công chức, cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt.

- Đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức: Đánh giá chất lượng cán bộ, công chức, viên chức theo năng lực, chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi của cán bộ. Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, trong năm không có cán bộ công chức, viên chức bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

5.2. Phân công nhiệm vụ

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu.

6. Chỉ số nội dung “Cải cách tài chính công”

6.1. Nội dung và mục tiêu

- Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND phường. Bảo đảm thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND phường.

- Chú trọng nâng cao tính hiệu quả của việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị về sử dụng biên chế.

6.2. Phân công nhiệm vụ

- Cơ quan chủ trì: Phòng Kinh tế, Hạ tầng và đô thị.

- Cơ quan phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ủy ban nhân dân phường Trần Liễu.

7. Chỉ số nội dung “Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số”

7.1. Nội dung và mục tiêu

7.1.1. Về ứng dụng CNTT

- Kịp thời ban hành kế hoạch ứng dụng CNTT; Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong các hoạt động của UBND phường, nâng cao mức độ sử dụng hòm thư điện tử trong trao đổi công việc của cán bộ CCVC; ứng dụng phần mềm quản lý văn bản điều hành và chữ ký số, nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử của phường, trong đó đảm bảo: Tính kịp thời, mức độ đầy đủ của thông tin, mức độ thuận tiện trong truy cập, khai thác thông tin.

- Quán triệt 100% cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ được giao thông qua các phần mềm dùng chung; hệ thống quản lý văn bản điều hành, phần mềm một cửa điện tử, phần mềm chỉ đạo điều hành của tỉnh, phần mềm tiếp nhận ý kiến phản ánh kiến nghị qua tổng đài 1022.

- Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử đạt từ 90% trở lên;

- Thực hiện đạt 100% kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin đề ra.

7.1.2. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến so với tổng số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đạt 80% trở lên.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trực tuyến mức độ 3 so với tổng số hồ sơ đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 đã tiếp nhận trong năm (bao gồm cả trực tuyến và truyền thống) đạt từ 80% trở lên.

7.1.3. Thực hiện quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích

- Tỷ lệ số TTHC có phát sinh hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích (tiếp nhận hoặc trả kết quả hoặc cả hai) so với tổng số TTHC đang triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích đạt từ 85% trở lên.

- Tỷ lệ giữa hồ sơ đã được trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm của các TTHC đạt từ 50% trở lên.

7.1.4. Về áp dụng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các phòng chuyên môn tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung, mở rộng, thu hẹp và duy trì hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015.

- 100% số phòng chuyên môn, đơn vị công bố hệ thống quản lý chất theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015, thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo quy định.

7.2. Phân công nhiệm vụ

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.

- Cơ quan phối hợp: Trung tâm phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn.

II. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ SIPAS - CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Nhiệm vụ

1.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Bộ phận Hành chính công, Trang thông tin điện tử của phường; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các lĩnh vực hành chính công trong nhân dân bằng nhiều hình thức đa dạng, nội dung phong phú giúp nâng cao nhận thức, trách nhiệm và tăng cường sự tham gia đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng và tổ chức thực thi chính sách.

- Tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện và kiểm tra, giám sát; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của phường.

- Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, để nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp.

- Chủ động gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân.

- Các chính sách mới được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường, lấy phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân, họp/phỏng vấn tại tổ dân phố hoặc góp ý trực tiếp với cơ quan có thẩm quyền.

1.2. Cung ứng dịch vụ hành chính công

- Thực hiện tốt việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các TTHC.

- Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính không phù hợp, không cần thiết; cập nhật, công bố, công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính. Niêm yết, công khai TTHC trên Trang thông tin điện tử của phường và tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Rà soát, cắt giảm 50% thời gian giải quyết TTHC đối với ít nhất 30% TTHC/tổng số TTHC của phường, cắt giảm ít nhất 30% thời gian giải quyết đối với tất cả các TTHC liên quan đến sản xuất, kinh doanh (nếu có). Thường xuyên cập nhật các quyết định công bố danh mục TTHC do Chủ tịch UBND thành phố ban hành; công khai đầy đủ, chính xác thông tin về TTHC trên Trang thông tin điện tử của phường tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu tra cứu thực hiện.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường; nhất là trách nhiệm của công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức; thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ trễ hạn; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, những nhiễu.

- Đẩy mạnh việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Chuẩn hóa, điện tử hóa quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; số hóa kết quả thủ tục hành chính để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí. Khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đẩy mạnh phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng cấp nào sát cơ sở, sát nhân dân nhất thì giao cho cấp đó giải quyết, đảm bảo nguyên tắc quản lý ngành, lãnh thổ, không để tình trạng nhiều tầng nấc, kéo dài thời gian giải quyết và gây những nhiễu, tiêu cực, phiền hà cho nhân dân.

- Tập trung thực hiện các kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân một cách hiệu quả và thiết thực; công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh kiến nghị; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc

cử tri, tiếp xúc đối thoại. Khi có phản ánh, kiến nghị phải giải quyết triệt để, không để xảy ra tình trạng người dân phản ánh nhưng không được xem xét, giải quyết.

- Chân chính, loại bỏ các hành vi không phù hợp của công chức những nhiều, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen...

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi công chức, viên chức có sai sót, hồ sơ bị chậm muộn.

- Chú trọng việc tiếp nhận, xử lý những kiến nghị, góp ý của tổ chức, công dân. Giải quyết triệt để những phản hồi, kiến nghị của người dân.

2. Giải pháp

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm trong việc triển khai, thực hiện chỉ số SIPAS của phường.

- Nâng cao nhận thức của từng công chức, viên chức và người lao động về vai trò của Chỉ số SIPAS đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của phường từ đó tăng cường hành động, tạo sự chuyển biến đồng bộ, chặt chẽ, quyết liệt trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số SIPAS của phường.

- Chú trọng lắng nghe và thường xuyên đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng công chức, viên chức và người lao động.

- Đẩy mạnh kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả.

- Tiếp tục rà soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành quản lý. Triển khai thực hiện có hiệu quả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường; từng bước thực hiện theo hướng tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và giải quyết tại chỗ.

III. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ PAPI - CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

- Tuyên truyền, triển khai các hình thức thích hợp (công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thường xuyên tổ chức các cuộc gặp, tiếp xúc với nhân dân...) để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của cấp trên cũng như của địa phương. Phổ biến, tuyên truyền trong đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động

thực hiện Quy chế dân chủ cơ quan. Đồng thời, tuyên truyền đến người dân được biết, tham gia, giám sát việc thực hiện các quy định của ngành theo quy chế đã đề ra; chỉ đạo thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật hiện hành, tạo tiền đề, cơ sở pháp lý cho việc phát huy quyền làm chủ tập thể ở cơ sở và những việc cán bộ, công chức, viên chức được biết, được giám sát, kiểm tra, thực hiện chất vấn trong hoạt động của cơ quan, đơn vị; thực hiện dân chủ hóa trong giải quyết công việc giữa cơ quan với tổ chức, công dân.

- Gắn việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở với việc thực hiện nhiệm vụ chính trị, cải cách hành chính của ngành và tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân tham gia thực hiện theo quy định. Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện nhiệm vụ công vụ đối với cán bộ công chức, viên chức; xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm nội quy, quy định, quy chế dân chủ cơ quan đã ban hành.

- Nâng cao chất lượng, tính kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của phường; phát huy tinh thần năng động, sáng tạo trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, gắn kết quả CCHC với công tác thi đua, khen thưởng; bố trí nguồn lực cho công tác CCHC.

- Tham mưu các giải pháp nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung ứng điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và điện phục vụ sinh hoạt của người dân trên địa bàn phường.

2. Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”

- Thực hiện nghiêm quy trình, quy định về công khai, minh bạch quản lý tổ chức, biên chế, tài chính ngân sách theo quy định, quy chế của cơ quan, đơn vị đã ban hành để người dân và doanh nghiệp biết, thuận lợi khai thác sử dụng khi có nhu cầu và giám sát việc thực hiện. Việc công khai phải cụ thể, chi tiết, hình thức công khai phải phù hợp, thuận tiện để các bộ, công chức, viên chức người dân kiểm tra và giám sát việc thực hiện.

- Phát huy vai trò giám sát Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực của cơ quan, các đoàn thể quần chúng, cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân; kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định của pháp luật đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý tài chính, tài sản công.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, các phòng ban, ngành, đoàn thể trong công tác công khai, minh bạch và thực hiện tốt các giải pháp thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, chống quan liêu tham nhũng, gây phiền hà sách

hiều nhân dân; công tác công khai, minh bạch theo đúng hướng dẫn của cấp trên và đảm bảo theo Quy chế đề ra.

3. Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

- Triển khai và thực hiện nghiêm túc Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng.

- Thực hiện tốt Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của cán bộ, công chức, viên chức và của tổ chức, công dân kịp thời, đúng thẩm quyền. Xây dựng lịch Lãnh đạo phường định kỳ tiếp công dân và thông báo lịch tiếp công dân trên Trang thông tin điện tử của phường.

- Thường xuyên quán triệt nâng cao kỹ năng, nâng cao chất lượng phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; thực hiện nghiêm chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, kế hoạch công tác và việc sử dụng kinh phí hoạt động, chế độ quản lý và sử dụng tài sản.

4. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng để cán bộ, công chức, người lao động biết thực hiện và người dân giám sát việc thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng.

- Phát huy vai trò giám sát của Ban chỉ đạo phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực, đoàn thể chính trị - xã hội trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng có chính sách và cơ chế bảo vệ người dân khi thực hiện việc tố cáo hành vi tham nhũng. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách. Công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng và giám sát thực hiện phòng, chống tham nhũng thuộc các lĩnh vực quản lý.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm và kịp thời các khiếu nại, tố cáo, tin báo phản ánh tham nhũng, các vụ việc tham nhũng. Công khai các kết luận thanh tra, kiểm tra cũng như việc chấp hành kết luận của thanh tra, kiểm tra của các cơ quan chức năng đối với hành vi tham nhũng để tạo điều kiện cho nhân dân tham gia giám sát việc xử lý của cơ quan chức năng đối với hành vi tham nhũng.

- Thực hiện nghiêm túc việc kê khai tài sản thu nhập theo quy định của cán bộ, công chức, người lao động theo quy định.

5. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

- Tiếp tục thực hiện tốt Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021-2026, kế hoạch cải cách hành chính 6 tháng cuối năm 2025 và các văn bản hướng dẫn chỉ đạo của UBND thành phố về công tác cải cách hành chính, đưa công tác CCHC của phường đạt chất lượng, hiệu quả.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm túc, có chất lượng công tác rà soát các quy định, thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; kiến nghị cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí tuân thủ thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết lên trên Trang thông tin điện tử của phường, niêm yết tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Thường xuyên thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ công của phường. Tăng khả năng xử lý công việc và hành vi ứng xử của công chức với người dân để cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động của bộ phận Một cửa của phường, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước đối với tổ chức, cá nhân.

- Tăng cường chỉ đạo và triển khai thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp; tăng cường tuyên truyền và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích để giảm thiểu tiêu cực, nhũng nhiễu, tạo thuận lợi, tiết kiệm chi phí và giảm thời gian đi lại cho người dân; xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Công khai minh bạch phí, lệ phí thủ tục hành chính, trả kết quả đúng hạn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của phường.

- Công khai số điện thoại, địa chỉ và thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của phường.

6. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

- Trang bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, quầy giao dịch để phục vụ tiếp nhận và trả kết quả, các phương tiện làm việc, trang thiết bị máy tính, máy in, phần mềm Một cửa điện tử, tủ đựng hồ sơ, bàn, ghế ngồi để phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân và doanh nghiệp khi đến liên hệ công tác.

7. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

- Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường cho người dân; tuyên truyền về thực trạng, nguy cơ, tác động từ ô nhiễm môi trường tới cuộc sống con người (nhất là không khí và nguồn nước sinh hoạt); trách nhiệm của người dân trong việc bảo vệ môi trường, việc phân loại chất thải.

- Tham mưu ban hành các chế tài đủ mạnh để bảo vệ môi trường, ngăn chặn, xử lý theo pháp luật nhằm chấm dứt tình trạng gây ô nhiễm môi trường; tăng cường phòng, ngừa và kiểm soát các nguồn gây ô nhiễm môi trường; ngăn chặn và từng bước khắc phục sự xuống cấp của môi trường tự nhiên;

- Kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất gây ô nhiễm môi trường, đặc biệt là các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường; khi tiến hành lựa chọn nhà đầu tư, cấp phép các dự án đầu tư vào địa phương phải thực hiện đánh giá tác động đến môi trường; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân và các tổ chức, đoàn thể chính trị - xã hội khi triển khai các chương trình, dự án trên địa bàn.

8. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến đến người dân được biết, tiếp cận và sử dụng Cổng thông tin điện tử của thành phố và Trang thông tin điện tử của phường.

- Nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận, cập nhật đầy đủ thông tin theo quy định, nhất là các thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến để tăng số lượng, tỷ lệ người dân truy cập, khai thác thông tin. Triển khai các phương thức tương tác với người dân thông qua các phương tiện truyền thông ứng dụng công nghệ thông tin, đa dạng hoá các hình thức tương tác trực tuyến với người dân phù hợp với điều kiện, phân khúc tiếp cận, trình độ dân trí trên địa bàn phường.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình để nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên dịch vụ công.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội phường: Chủ trì, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan đơn vị, tổng hợp báo cáo các nội dung về CCHC của các phòng ban chuyên môn với Ủy ban nhân dân phường và theo yêu cầu của thành phố, Sở ngành.

2. Các phòng, ban chuyên môn, đơn vị sự nghiệp: Chịu trách nhiệm cung cấp các văn bản do cơ quan, đơn vị mình tham mưu về các chỉ số trong lĩnh vực CCHC khi Ủy ban nhân dân phường yêu cầu để làm minh chứng chấm CCHC cuối năm.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI của UBND phường Trần Liễu, yêu cầu các phòng, ban phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai, có phát sinh vướng mắc đề nghị tổng hợp ý kiến bằng văn bản gửi về phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Ủy ban MTTQVN phường;
- Các phòng, ban, ngành liên quan;
- Hiệu trưởng các nhà trường;
- Bí thư chi bộ, Tổ trưởng TDP;
- Lưu: VT, VHXXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Thị Tình

