

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) trên địa bàn phường Hoàng Mai năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 09/6/2025 của UBND thành phố Hà Nội về việc 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), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 của thành phố Hà Nội; UBND phường Hoàng Mai xây dựng Kế hoạch thực hiện 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), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn phường Hoàng Mai năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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.

- Phân đấu các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; Chỉ số SIPAS đạt từ 90% mức độ hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Hoàn thành 100% các nhiệm vụ đặt ra trên phạm vi phường góp phần nâng cao Chỉ số PAR INDEX của thành phố năm 2025 đạt chỉ tiêu nằm trong nhóm các thành phố đứng đầu cả nước.

- Góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của thành phố 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 UBND.

- Đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao các Chỉ số.

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

II. 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 tại các đơn vị trước sáp nhập.

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 phường.

3. Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác CCHC. 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 phường.

5. 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; tinh giản 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. Tham gia đầy đủ các buổi tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác CCHC do thành phố tổ chức sau khi tổ chức chính quyền 2 cấp theo chỉ đạo của Trung ương; 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.

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

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

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường

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

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi Phòng Văn hóa - Xã hội, báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

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

2. Phòng Văn hóa - Xã hội


- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các phòng, ban, các đơn vị liên quan 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 Phường, 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 phòng, ban, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số CCHC; phối hợp Văn phòng HĐND&UBND phường và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học do Thành phố triển khai.

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao; 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 và của phường; thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của Thành phố, của phường đến người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là 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) trên địa bàn phường Hoàng Mai năm 2025. Đề nghị các phòng, ban, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị các đơn vị kịp thời báo cáo UBND phường (qua phòng Văn hóa - Xã hội) để báo cáo lãnh đạo phường xem xét, chỉ đạo./. 

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ TP Hà Nội;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Các đ/c Lãnh đạo phường;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, VHXH 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Lê Hiến

PHỤ LỤC**Các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Cải thiện, nâng cao các chỉ số: SIPAS, PAR INDEX và PAPI trên địa bàn phường Hoàng Mai năm 2025***(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 44 /KH-UBND ngày 8 / 8 /2025 của UBND phường Hoàng Mai)*

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.	Triển khai các giải pháp, nhiệm vụ nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025 của Thành phố trên địa bàn phường Hoàng Mai	Tháng 9/2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch triển khai các giải pháp. - Báo cáo tình hình thực hiện.
2.	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên Trang Thông tin điện tử Phường và chuyên trang CCHC	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Văn hóa- Thông tin và Thể thao	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 bộ phận; các mô hình, cơ chế đang được triển khai thực hiện, các điển hình tốt trong công tác CCHC được đăng tải thường xuyên và liên tục.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
3.	Thực hiện tuyên truyền công tác CCHC thông qua các hình thức thi tìm hiểu trên nền tảng số; hoặc sân khấu hóa; trên trang thông tin điện tử Phường.	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	(1) Tổ chức các hoạt động Tìm kiếm ý tưởng, giải pháp CCHC trên địa bàn phường (2) Thông tin được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
4.	Kiểm tra, đôn đốc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao chất lượng công tác xây dựng VBQPPL của Phường 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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	- 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
7.	Tiếp tục tổ chức thi hành và theo dõi thi hành Luật Thủ đô	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Kế hoạch/báo cáo

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
8.	Góp ý dự thảo các Luật về sắp xếp tổ chức bộ máy, trong việc tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Kế hoạch/báo cáo
9.	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	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Kế hoạch/báo cáo
III	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
10.	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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo, đề xuất
11.	Đóng góp ý kiến để sửa đổi, nâng cấp vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố đảm bảo thông suốt, hiệu quả	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo, đề xuất

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
12.	Tiếp tục rà soát, đề xuất xác định danh mục 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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo, đề xuất
13.	Tiếp tục thực hiện việc xây dựng quy 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.	Tháng 11/2025	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Quyết định phê duyệt
14.	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 UBND phường; 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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo 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 phường đạt chỉ tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
15.	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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
16.	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/FW 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	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo đề xuất

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
17.	Rà soát, nghiên cứu đề xuất 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 hoạch, kế hoạch... theo mô hình không tổ chức cấp huyện	Quý III/2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo đề xuất
18.	Đánh giá kết quả hoạt động Điểm tiếp nhận và Phục vụ hành chính công	Quý IV/2025	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Báo cáo tự đánh giá
V	CẢI CÁCH CÔNG VỤ, CÔNG CHỨC				
19.	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường.	Quyết định của UBND phường
20.	Tiếp tục thực hiện chính sách đối với cán bộ, công chức, người lao động sau sắp xếp	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Văn bản của UBND phường

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
21.	Triển khai kế hoạch đào tạo đối với đội ngũ cán bộ cấp phường 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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường.	Tham gia tập huấn, đào tạo/Báo cáo kết quả thực hiện
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
22.	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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Kế hoạch/văn bản triển khai giải pháp
23.	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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Kế hoạch/công văn triển khai giải pháp
VII	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
24.	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 đổi số	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Quyết định/Kế hoạch/văn bản chỉ đạo/Báo cáo

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
25.	Triển khai thực hiện đề án “Xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn phường	Quý IV	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Kế hoạch/báo cáo
26.	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các phòng, ban, đơn vị liên quan	Cơ sở dữ liệu lưu trữ trên Hệ thống
27.	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 tại phường Hoàng Mai	Quý IV/2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	Báo cáo
28.	Thực hiện Phần mềm về bản đồ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai Thành phố.	Tháng 9/2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các cơ quan có liên quan	Báo cáo tiến độ triển khai
29.	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	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan có liên quan	Báo cáo

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
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	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm VH TT & TT	Tăng cường công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật; đa dạng hóa hình thức tuyên truyền; Chọn nội dung gần gũi, thiết thực; Cập nhật thông tin chính sách lên trang thông tin điện tử 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 Tổ dân phố, (yêu cầu 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

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					truyền đạt lại cho Nhân dân).
2.	Tuyên truyền pháp luật hiện hành	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm VH TT; Phòng Văn hóa - Xã hội & TT,	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	Văn phòng HĐND và UBND	Trung tâm VH TT & TT	<ul style="list-style-type: none"> - Công khai danh sách và vị trí lãnh đạo cấp phường rõ ràng, dễ tiếp cận. - Niêm yết công khai tại trụ sở UBND phường, 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 phường hoặc trang Zalo cộng đồng...

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu về bộ máy lãnh đạo phường tại các khu dân cư, Tổ dân phố. - 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, chức trách, nhiệm vụ được giao... - Tăng cường tiếp xúc giữa lãnh đạo phường với người dân qua: Lịch tiếp công dân hàng tuần; Dự họp, đối thoại trực tiếp; 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 Tổ trưởng TDP đảm bảo công khai, minh bạch	Trong thời gian thực hiện bầu TDP	Phòng Văn hóa - Xã hội	- Ủy ban MTTQVN; Các phòng, ban, đơn vị liên quan;	Ban hành Kế hoạch cụ thể và công khai, đảm bảo dân chủ; Công khai đầy đủ danh sách, thời gian, kết quả;

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
				- Các TDP trên địa bàn phường	Thực hiện tốt vai trò giám sát của MTTQ, ban giám sát cộng đồng; Yêu cầu từng TDP lập biên bản tổng kết quá trình bầu cử và gửi về UBND phường (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 phường	Trong năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị	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 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;

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					<p>Công khai các khoản đóng góp và chi tiêu cho cộng đồng qua bảng niêm yết, website của phường 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).</p> <p>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</p>

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					<p>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).</p> <p>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 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.</p> <p>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</p>

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm VHTT&TT, các phòng ban, đơn vị liên quan	Công khai thông tin đầy đủ, kịp thời trên các kênh như: bảng tin tại trụ sở UBND phường, Trang thông tin điện tử, mạng xã hội của phường. 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...

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
2.	Đa dạng hóa hình thức cung cấp thông tin hoạt động của chính quyền	Trong năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm VH TT&TT, các phòng ban, đơn vị liên quan	<ul style="list-style-type: none"> - Qua Trang thông tin điện tử, Zalo OA, mạng xã hội hoặc ứng dụng hành chính công. - Qua các buổi họp, sinh hoạt tổ dân phố, loa truyền thanh, tài liệu in phát tay. - 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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Tập huấn định kỳ về Luật Tiếp cận thông tin, kỹ năng công khai và xử lý yêu cầu. Tăng cường ý

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					thức trách nhiệm, thái độ phục vụ vì người dân.
II.2	Công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo	Trong năm	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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 phường	Trong năm	Phòng Kinh tế- Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
II.4	Công khai Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	Trong năm	Phòng Kinh tế- Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	<ul style="list-style-type: none"> - 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 phường; Thông báo trên loa truyền thanh, Trang thông tin điện tử phường; Tổ chức cuộc họp Khu dân cư, Tổ dân phố 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	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Tập huấn thường xuyên cho cán bộ, công chức về kỹ năng tiếp công dân, ứng xử, lắng nghe hiệu quả

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
2.	Tổ chức tiếp công dân định kỳ và thường xuyên	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Công khai lịch tiếp dân của Chủ tịch UBND phường và công chức chuyên môn; 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	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Văn phòng HĐND và UBND phường	-UBMTTQ VN và các Đoàn thể; - Các phòng ban, đơn vị liên quan	Tiếp nhận phản ánh thông qua: Trực tiếp tại trụ sở UBND phường; Hộp thư góp ý, điện thoại đường dây nóng; Zalo OA, nhóm Facebook, Trang TTĐT; Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể để thu thập thông tin từ người dân một cách rộng rãi.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
5.	Công khai thông tin đầy đủ, kịp thời các hoạt động của chính quyền	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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 quyết vụ việc
6.	Khuyến khích sự tham gia và phản hồi từ người dân	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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; Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
8.	Công khai lịch tiếp công dân và phân công người phụ trách	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Niêm yết lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường; 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	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					xúc; Trong quá trình giải quyết, cần có trao đổi, đối thoại trực tiếp với người dân nếu cần làm rõ nội dung.
11.	Cập nhật, phản hồi kết quả cho người dân	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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.	Tổ chức đào tạo thường xuyên cho đội ngũ công chức về các kiến thức pháp lý cơ bản, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết tranh chấp	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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;

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
13.	Tổ chức bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, kỹ năng hòa giải ở cơ sở cho đội ngũ Tổ trưởng TDP	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Lựa chọn nội dung thiết thực, dễ áp dụng; Mời báo cáo viên có kinh nghiệm thực tiễn
IV	KIỂM SOÁT THAM NHỮNG 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 thuốc, quỹ khám chữa bệnh.	Thường xuyên	Trạm y tế	Phòng Văn hóa - Xã hội	Công khai, minh bạch giá dịch vụ khám chữa bệnh, chế độ BHYT....rõ ràng, dễ tiếp cận
2.	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	Các cơ sở giáo dục trên địa bàn	Phòng Văn hóa - Xã hội	Công khai, minh bạch rõ ràng, dễ tiếp cận, kịp thời
3.	Tổ chức đường dây nóng, hộp thư góp ý, tiếp nhận phản ánh từ người dân, học sinh, phụ huynh, bệnh nhân	Thường xuyên	Các cơ sở giáo dục, y tế trên địa bàn	Phòng Văn hóa - Xã hội	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

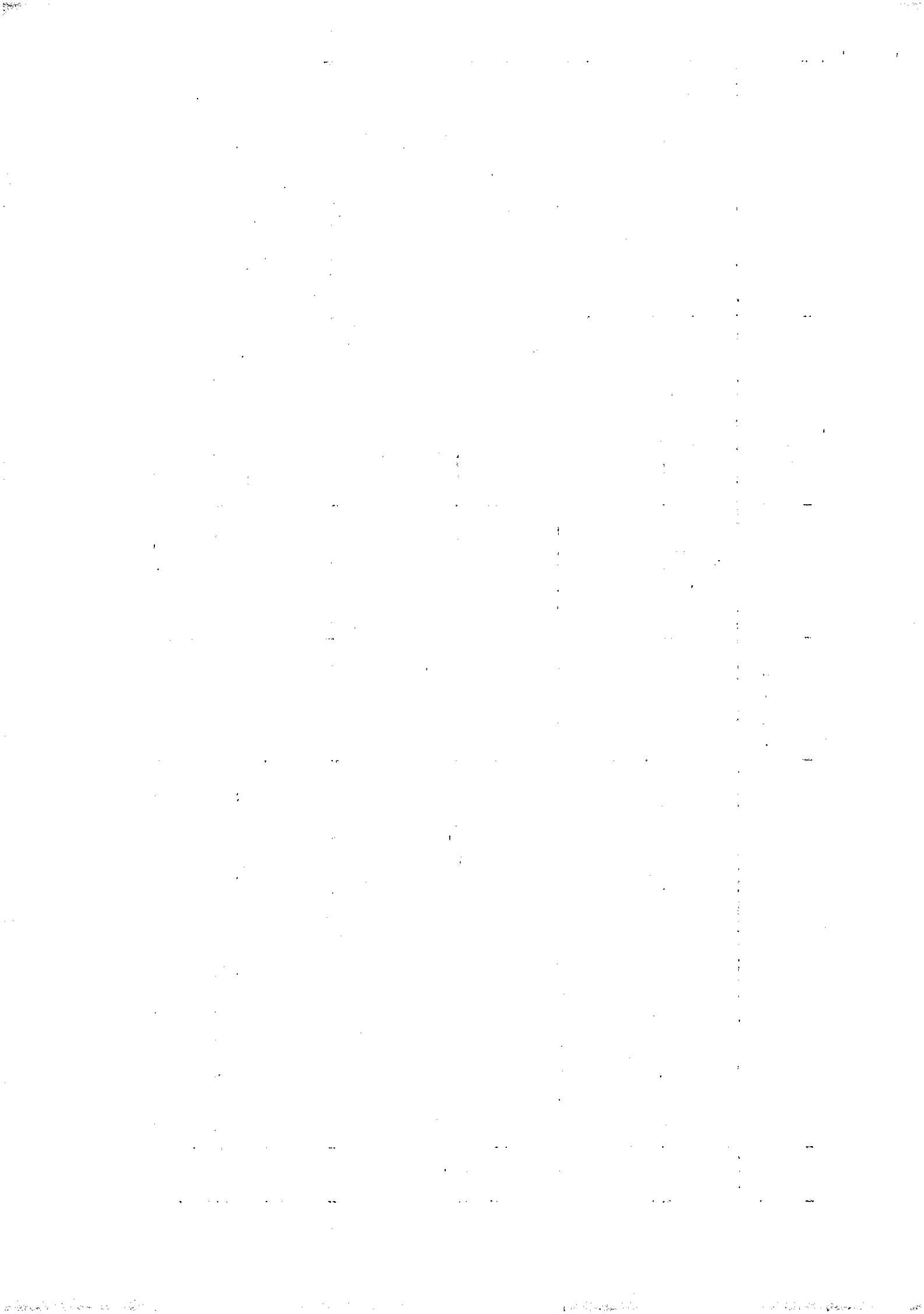
TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
IV.2	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công				
4.	Công khai, minh bạch quy trình tuyển dụng	Trong năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	<ul style="list-style-type: none"> - Công khai thông báo tuyển dụng trên Trang Thông tin điện tử của phường 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.
5.	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	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Các quy định cụ thể, rõ trách nhiệm giải trình, cơ chế kiểm soát quyền lực trong công tác phòng, chống tham nhũng
6.	Tham mưu UBND Thành phố có văn bản chỉ đạo về việc nâng cao công tác phòng, chống tham nhũng	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					và kỹ năng phòng, chống tham nhũng, tiêu cực
7.	Thực hiện 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	Khi thành phố triển khai	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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 quyền địa phương đang xác nhận đối với người dân	Tháng 8 năm 2025	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Thống kê, lập danh mục, xác định rõ các thành tố cấu thành (thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, cơ quan thực hiện, kết quả giải quyết), chuẩn hóa quy trình thực hiện và niêm yết công khai

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
2.	Củng cố đội ngũ công chức phụ trách công tác tư pháp - hộ tịch làm việc tại phường	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Bổ trí đủ biên chế công chức phụ trách lĩnh vực 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	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Góp ý 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	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	UBND phường cần kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động của công chức phụ trách lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch. Ghi nhận và xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà, làm sai

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					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	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Tuyên truyền qua loa phát thanh, bảng tin, họp Khu dân cư, 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 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	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Hạn chế tình trạng người dân phải đi lại nhiều 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 phường				

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
7.	Tăng cường tuyên truyền để người dân hiểu và sử dụng dịch vụ hành chính công cấp phường	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Tổ chức các buổi tuyên truyền tại 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 phường	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Niêm yết công khai TTHC tại trụ sở UBND phường 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	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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.



TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
10.	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để tra cứu, xử lý, lưu trữ hồ sơ	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Lãnh đạo UBND phường cần định kỳ kiểm tra tình hình giải quyết TTHC, cử người trực kiểm soát quy trình thực hiện giải quyết hồ sơ 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 phường	Trong năm	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Tổ chức tham gia 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.

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
13.	Cải thiện cơ sở vật chất, môi trường làm việc	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Xây dựng kế hoạch, chỉ tiêu cụ thể từng năm. 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 Khu dân cư, Tổ dân phố về quyền lợi và nghĩa vụ khi tham gia BHYT.
2.	Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh BHYT	Thường xuyên	Trạm y tế phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Cải thiện chất lượng dịch vụ tại trạm y tế phường để người dân tin tưởng dùng thẻ BHYT đúng tuyến. Công khai danh mục thuốc, kỹ thuật được chi

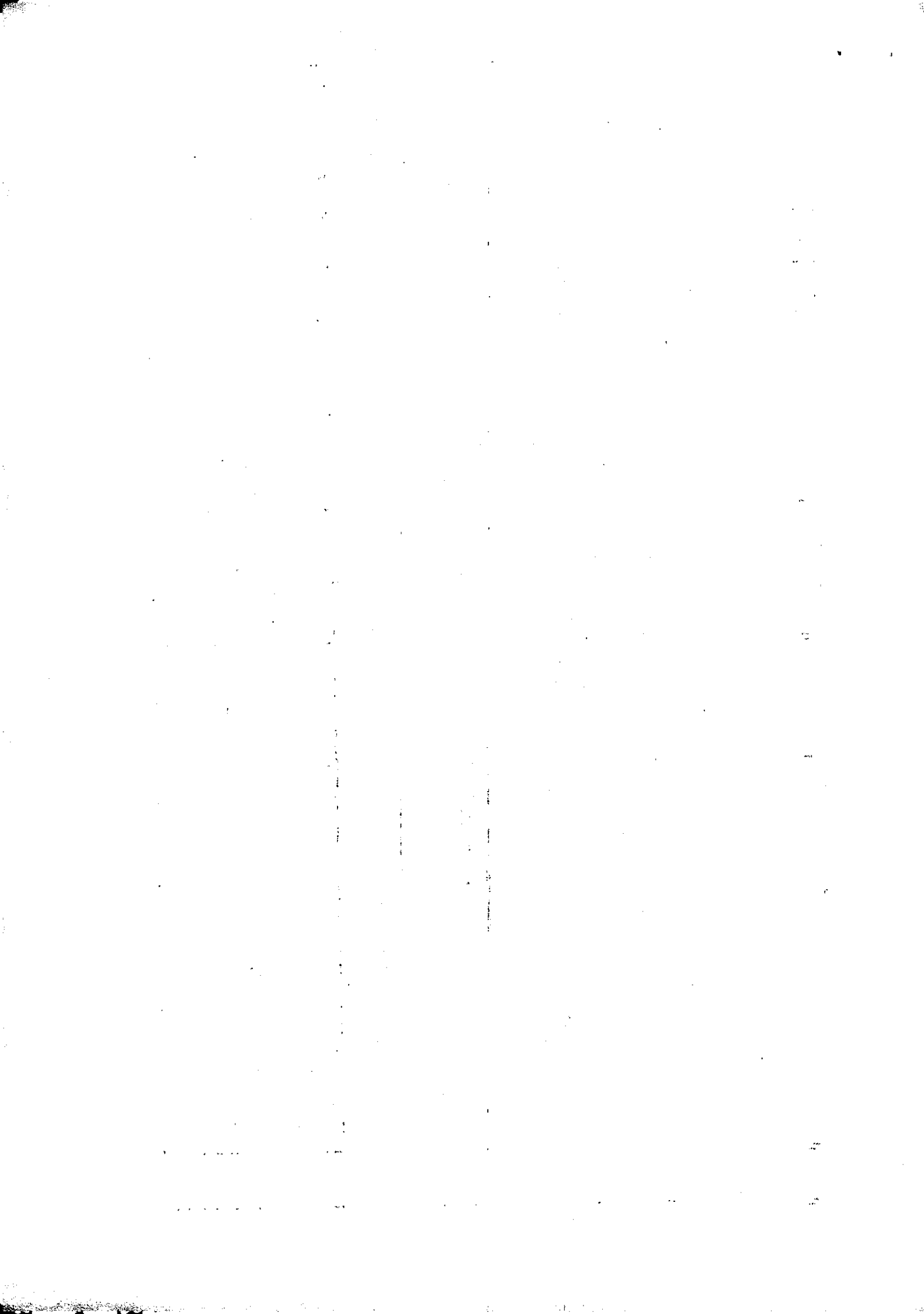
TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					trả qua BHYT. Tập huấn cho y bác sĩ về quy trình khám chữa bệnh BHYT và tránh gây phiền hà cho người dân.
3.	Thực hiện đầy đủ chính sách BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Thực hiện liên thông Cấp thẻ BHYT đầy đủ, đúng hạn cho trẻ em dưới 6 tuổi ngay sau khi đăng ký khai sinh. 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	Phòng Kinh Tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Đề nghị 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

TT	Nhiệm vụ	Tiến độ hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Yêu cầu/Kết quả/Sản phẩm
					hỗ trợ BHYT dễ hiểu, nhanh gọn.
5.	Tuyên truyền chính sách rõ ràng, dễ tiếp cận	Thường xuyên	Phòng Kinh Tế, Hạ tầng và Đô thị	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng ban, đơn vị liên quan - Các Tổ dân phố trên địa bàn phường 	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 phải nắm rõ thông tin để giải thích cho người dân
6.	Công khai, minh bạch việc cấp phát thẻ BHYT	Thường xuyên	Phòng Kinh Tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Niêm yết danh sách người nghèo, người được hỗ trợ BHYT tại trụ sở UBND, nhà hội họp Khu dân cư. Công khai thời điểm cấp phát, trách nhiệm của từng cán bộ để người dân tiện theo dõi.

VI.2		Giáo dục tiểu học công lập			
7.	Quy hoạch và bố trí hệ thống trường học hợp lý	Trong năm	Ban Quản lý dự án đầu tư - Hạ tầng	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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. Đặt biển báo, gờ giảm tốc, vạch sang đường quanh khu vực trường học.
8.	Nâng cao năng lực đội ngũ giáo viên	Trong năm	Các cơ sở Giáo dục tiểu học trên địa bàn phường	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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.
9.	Cải thiện môi trường học tập	Trong năm	Các cơ sở Giáo dục tiểu học trên địa bàn phường	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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.
10.	Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh	Trong năm	Các cơ sở giáo dục trên địa bàn phường	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Mở rộng các kênh phản hồi (họp phụ huynh, phiếu khảo sát, phản ánh qua điện thoại, trang 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				
11.	Tiếp tục rà soát, đầu tư, sửa chữa hệ thống cơ sở hạ tầng	Hằng năm	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Đầu tư sửa chữa hệ thống cơ sở hạ tầng
12.	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 phường	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội

VI I	QUẢN TRỊ MÔI TRƯỜNG				
VII. 1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường				
1.	Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục	Thường xuyên	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Phòng Văn hóa - Phường hội	Tổ chức họp dân, phát thanh, tờ rơi, pano, áp phích tuyên truyền về quyền và nghĩa vụ bảo vệ môi trường. Lòng 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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Phân công cụ thể trách nhiệm cho các Tổ dân phố 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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Thành lập Tổ kiểm tra môi trường 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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Phát động các chiến dịch như: “Ngày Chủ nhật Xanh”, “Tuyên phổ 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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Báo cáo tác động
VII. 2	Chất lượng không khí				
7.	Tăng cường trồng cây xanh, tạo không gian xanh	Thường xuyên	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Trồng cây ở trụ sở, trường học, khu dân cư, tổ dân phố. 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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Giám sát các cơ sở sản xuất có phát sinh khí thải. 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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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". Phối hợp với trường học, đoàn thể tổ chức hoạt động ngoại khóa về bảo vệ môi trường không khí.
11.	Tăng cường kiểm tra, xử lý vi phạm	Thường xuyên	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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.

VIII	QUẢN TRỊ ĐIỆN TỬ				
VIII.1	Sử dụng Trang 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 Cổng/Trang thông tin điện tử của Thành phố và phường	Thường xuyên	Trung tâm VH TT&TT	Phòng Văn hóa - Xã hội	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 phố và phường, Công Dịch vụ công Thành phố, Công Dịch vụ công quốc gia
2.	Nghiên cứu, bổ sung tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Trang Thông tin điện tử phường	Thường xuyên	Trung tâm VH TT&TT	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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 Trang 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 Công Dịch vụ công, Công Dịch vụ công quốc gia	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Cập nhật đầy đủ, dễ hiểu thông tin về thủ tục hành chính, mẫu đơn, hướng dẫn trên trang thông tin điện tử của phường. Khuyến khích người dân đăng ký thủ tục hành chính qua mạng, sử

					dùng 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.
III.4	Phúc đáp của chính quyền qua Trang thông tin điện tử				
6.	Duy trì hiệu quả hoạt động Trang thông tin điện tử của phường	Thường xuyên	Trung tâm VH TT & TT	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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 Trang Thông tin điện tử phường, tham mưu UBND phường giao các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý, giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao	Thường xuyên	Trung tâm VH TT & TT	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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 (tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, nhà cao tầng, mạng phường hội, truyền hình, báo, đài...), giúp mọi người dân dễ dàng tiếp cận, giám sát.	Thường xuyên	Văn Phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Thông tin cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời, dưới nhiều hình thức
2.	Tổ chức các hội nghị tiếp xúc, đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng phường 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	Văn Phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Văn Phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	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	Văn Phòng HĐND và UBND phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)

5.	Nâng cao chất lượng các trạm y tế phường đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các trạm y tế nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sỹ	Thường xuyên	Trạm y tế phường	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	Đề án, Kế hoạch
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	Các cơ sở giáo dục trên địa bàn phường	Phòng VHXXH	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	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Kế hoạch, văn bản phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện
8.	Thực hiện chính sách an sinh xã hội (bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, hỗ trợ thường xuyên người có công, người nghèo, người tàn tật,...)	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - Phường hội	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Kế hoạch, văn bản, quyết định đảm bảo kịp thời, đúng quy định, thuận lợi.
II	CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG				
1.	Chuẩn hóa và công khai thủ tục hành chính	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Công khai đầy đủ danh mục, trình tự, thời gian giải quyết, lệ phí, biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử phường, Bảng

			phục vụ HCC)		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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên về: Kỹ năng giao tiếp hành chính. Nghiệp vụ giải quyết TTHC. Ứng dụng công nghệ thông tin. 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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 qua: Máy tính đặt tại Điểm phục vụ hành chính công. 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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng ban, đơn vị liên quan	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 phường	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	100% số PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được xử lý và công khai kịp thời, đầy đủ theo quy định
7.	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của phường	Trong năm	Văn phòng HĐND và UBND (Điểm tiếp nhận và phục vụ HCC)	Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định