

Số: 3877/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 9 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về ban hành Kế hoạch nâng điểm Chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2018 - 2019**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 6667/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về kế hoạch chỉ đạo, điều hành kinh tế - văn hóa - xã hội, ngân sách thành phố và chương trình công tác của Ủy ban nhân dân thành phố năm 2018;

Căn cứ Quyết định số 3292/QĐ-UBND ngày 28 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Kế hoạch triển khai những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện PAPI giai đoạn 2016 – 2020;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2433/TTr-SNV ngày 29 tháng 6 năm 2018,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch nâng điểm Chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2018 - 2019.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, thủ trưởng các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện; phường - xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- TTUB: CT, các PCT;
- Văn phòng Thành ủy;
- MTTQVN và các tổ chức chính trị TP;
- VPUB: các PVP;
- Sở Nội vụ (3b),
- Lưu: VT, (KSTT/ThL).440



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Vĩnh Tuyên**

## **KẾ HOẠCH**

### **Nâng điểm Chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2018 - 2019**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3897/QĐ-UBND ngày 10 tháng 9 năm 2018  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh)*

#### **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH**

Trong năm 2017, thành phố có 05 chỉ số tăng điểm (2, 3, 4, 5, 6), 01 chỉ số bằng điểm (1) so với năm 2016:

- Chỉ số nội dung 1 “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”: 4,70 điểm, xếp thứ 60/63 tỉnh, thành;

- Chỉ số nội dung 2 “Công khai, minh bạch”: tăng từ 5,75 điểm lên 5,93 điểm, xếp thứ 16/63 tỉnh, thành;

- Chỉ số nội dung 3 “Trách nhiệm giải trình với người dân”: tăng từ 4,92 điểm lên 4,15 điểm, xếp thứ 26/63 tỉnh, thành.

- Chỉ số nội dung 4 “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”: tăng từ 5,03 điểm lên 5,46 điểm, xếp thứ 55/63 tỉnh, thành.

- Chỉ số nội dung 5 “Thủ tục hành chính công”: tăng từ 7,00 điểm lên 7,04 điểm, xếp thứ 43/63 tỉnh, thành.

- Chỉ số nội dung 6 “Cung ứng dịch vụ công”, tăng từ 7,51 điểm lên 7,60 điểm, xếp thứ 6/63 tỉnh, thành.

Tổng điểm 6 chỉ số nội dung của thành phố năm 2017 là 35,88 (năm 2016 là 34,91), theo phân nhóm thì thành phố nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp; theo thứ tự tổng điểm số từ cao đến thấp thì thành phố ở vị trí thứ 39/63 tỉnh, thành (năm 2016 là 44/63 tỉnh, thành).

Đề tập trung thực hiện các nhóm giải pháp, nhiệm vụ nâng điểm PAPI năm 2018 vào nhóm 16 địa phương dẫn đầu cả nước gắn với việc thực hiện Nghị quyết số 54/2017/QH14 ngày 24 tháng 11 năm 2017 của Quốc hội về thí điểm cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Hồ Chí Minh, cải cách hành chính, xây dựng đô thị thông minh, chính quyền điện tử, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện như sau:

#### **II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

##### **1. Mục tiêu**

1.1. Lấy sự hài lòng của công dân, tổ chức và doanh nghiệp làm thước đo cho hiệu quả công việc; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và dịch vụ công; cán bộ, công chức, viên chức phục vụ tổ chức, cá nhân trên tinh thần “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân” gắn với học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh;

1.2. Tập trung nhiệm vụ nâng cao điểm cả sáu nội dung đánh giá của PAPI, phấn đấu nâng điểm 6 chỉ số năm 2018 cao hơn năm 2015, đưa thành phố vào nhóm 16 địa phương dẫn đầu cả nước;

1.3. Xác định vai trò của người đứng đầu cơ quan nhà nước, trách nhiệm của mỗi cán bộ, công chức, viên chức trong nỗ lực nâng điểm PAPI của thành phố.

## **2. Yêu cầu**

2.1. Việc thực hiện kế hoạch nâng điểm PAPI phải đồng bộ với Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và các Chương trình đột phá theo Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ X.

2.2. Chính quyền, công sở thực hiện tốt yêu cầu “biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin”, “biết xin lỗi và biết cảm ơn”; thấu hiểu và chia sẻ các vướng mắc, bức xúc của nhân dân, của tổ chức và cá nhân.

2.3. Nâng điểm PAPI là nhiệm vụ lâu dài, kiên trì, liên tục của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị; đặc biệt là Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn.

## **III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

### **1. Đối với nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”**

Phấn đấu nâng điểm đạt trên 6,00 điểm so với điểm năm 2017 (tăng 1,73 điểm so với 4,27 điểm), nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn căn cứ kết quả thực hiện 10 năm Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn đã được đúc kết, tổ chức hội nghị trong năm 2017, chọn lọc nội dung phổ biến đến các tầng lớp nhân dân những nội dung của Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11, phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn triển khai thực hiện Chỉ thị số 22/CT-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về thực hiện công tác quản lý, sử dụng lòng lề đường, vỉa hè trên địa bàn thành phố gắn với phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn tiếp tục triển khai, thực hiện hiệu quả Quyết định số 619/QĐ-TTg ngày 08 tháng 05 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy định về xây dựng phường, xã, thị trấn đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.

- Ủy ban nhân dân quận - huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn triển khai kế hoạch kiện toàn nhân sự khu phố, ấp; trình tự, quy trình bầu

Trưởng khu phố, áp theo Quyết định số 24/2017/QĐ-UBND ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp kiện toàn, bổ sung thành viên Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng phường, xã, thị trấn.

- Ủy ban nhân dân quận - huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thực hiện công khai danh sách thành viên Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng phường, xã, thị trấn; triển khai thực hiện nghiêm túc và tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân tham gia, nhất là các nội dung như: vận động nhân dân tự nguyện tham gia, đóng góp kinh phí xây mới, sửa chữa công trình công cộng; công khai các khoản đóng góp tự nguyện theo quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở phường, xã, thị trấn.

- Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn thực hiện Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về tăng cường và đổi mới công tác dân vận trong cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới.

- Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn phổ biến và mở rộng các kênh giao tiếp thông tin với người dân qua các hình thức ứng dụng trực tuyến, thư điện tử, tổng đài. Có cơ chế giám sát việc giải quyết phản ánh của người dân.

- Thanh tra thành phố tiếp tục hướng dẫn sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện; phường, xã, thị trấn thực hiện Nghị định số 159/2016/NĐ-CP ngày 29 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành một số điều của Luật Thanh tra về tổ chức và hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

- Sở Kế hoạch và Đầu tư tiếp tục phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố triển khai đến Ủy ban nhân dân quận - huyện việc thực hiện Nghị định số 84/2015/NĐ-CP ngày 30 tháng 9 năm 2015 của Chính phủ về giám sát và đánh giá đầu tư liên quan đến hoạt động, nhiệm vụ Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng tại phường - xã, thị trấn.

- Sở Tài nguyên và Môi trường thành phố hướng dẫn Ủy ban nhân dân quận - huyện; phường, xã, thị trấn thực hiện tham vấn cộng đồng đối với các vấn đề về môi trường của dự án; đảm bảo các quyền về tiếp cận thông tin, cung cấp thông tin, tham gia giám sát thực thi chính sách - pháp luật và phản biện về bảo vệ môi trường của người dân.

- Sở Tư pháp phối hợp Sở Nội vụ hướng dẫn nội dung tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, bồi dưỡng nghiệp vụ hòa giải, kỹ năng truyền đạt cho Trưởng khu phố, ấp, tổ dân phố, tổ nhân dân; Thanh tra thành phố phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố hướng dẫn nội dung tập huấn, bồi dưỡng đối với thành viên Ban Thanh tra nhân dân về cách thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến phạm vi giám sát của Ban thanh tra nhân dân, Sở Kế hoạch và Đầu tư phối hợp Ủy ban

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố hướng dẫn nội dung tập huấn, bồi dưỡng đối với thành viên Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng; nâng cao chất lượng, hoạt động hiệu quả của khu phố, ấp, tổ dân phố, tổ nhân dân tại cộng đồng dân cư.

- Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện ở cấp cơ sở; đề xuất xử lý những trường hợp vi phạm quy chế dân chủ ở cơ sở.

## **2. Đối với nội dung “Công khai, minh bạch”**

Phấn đấu nâng điểm đạt trên 6,50 điểm so với điểm năm 2017 (tăng 0,57 điểm so với 5,93 điểm), nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo; cận nghèo, kết quả bình xét, bổ sung hộ nghèo tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn; trụ sở (điểm hoạt động văn hóa) khu phố, ấp, bảng thông tin tổ dân phố, tổ nhân dân có hộ nghèo. Xử lý nghiêm những cơ quan, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức, cán bộ không chuyên trách phường, xã, thị trấn thực hiện không đúng các quy định về chính sách đối với hộ nghèo theo quy định pháp luật.

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thực hiện đúng các quy định về công khai thu chi ngân sách quy định tại Chương V Thông tư số 343/2016/TT-BTC ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện công khai ngân sách nhà nước đối với các cấp ngân sách.

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thực hiện công khai phải cụ thể, chi tiết, hình thức công khai phải phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát, nâng tỷ lệ người dân tiếp cận, biết về công khai thu chi ngân sách của phường, xã, thị trấn, bảo đảm độ tin cậy về tính chính xác của số liệu để người dân thực hiện quyền giám sát về công khai thu chi ngân sách của Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn. 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.

- Các dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch đô thị liên quan đến phường, xã, thị trấn đều phải tổ chức lấy ý kiến góp ý của người dân tại địa phương. Thực hiện công bố công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và khung giá đất hiện thời trên Cổng thông tin điện tử của thành phố, Sở Tài nguyên và Môi trường, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn. Công khai các dự án chậm triển khai và kết quả xử lý.

- Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn triển khai nhiều biện pháp để cải thiện về tỷ lệ người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch đô thị triển khai trên địa bàn phường, xã, thị trấn, tỷ lệ người dân biết, tham dự, đóng góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch đô thị, Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thực hiện thông tin việc tiếp thu ý kiến đóng góp cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch đô thị.

- Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn tiếp tục công khai số liệu giám thủ tục hành chính, lộ trình thời gian hoàn thành, công khai các quy định pháp luật liên quan đến quyền, nghĩa vụ của công dân.

- Sở Tư pháp phối hợp sở, ban, ngành hướng dẫn Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn thực hiện quyền tiếp cận thông tin của người dân.

- Cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của thành phố để kịp thời đề xuất thu hồi, bãi bỏ hoặc điều chỉnh, bổ sung, thay thế những quy phạm pháp luật không còn phù hợp, cản trở sự phát triển của thành phố. Thực hiện đầy đủ việc công bố danh mục các văn bản pháp luật hết hiệu lực hàng năm bằng nhiều hình thức.

- Thanh tra thành phố hướng dẫn sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn công khai Kết luận thanh tra theo quy định.

### **3. Đối với nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”**

Phấn đấu đạt trên 6,00 điểm so với điểm năm 2017 (tăng 0,85 điểm so với 5,15 điểm), nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

- Thủ trưởng sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn thực hiện nghiêm Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 04 tháng 12 năm 2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc tăng cường thực hiện các quy định về trách nhiệm giải trình trong hoạt động công vụ;

- Thực hiện lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp; tập trung giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật những khiếu nại, tố cáo, phản ánh; kiến nghị của tổ chức, công dân. Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân khi có những vấn đề bức xúc trong quá trình triển khai nhiệm vụ theo Điều 125 Luật Tổ chức chính quyền địa phương, những nội dung khác người dân quan tâm và Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn nhận thấy cần tổ chức đối thoại;

- Ủy ban nhân dân quận - huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp định kỳ thông báo kết quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng phường, xã, thị trấn đến người dân khu phố, ấp; tổ dân phố, tổ nhân dân, cộng đồng dân cư;

- Các dự án đầu tư, công trình do nhân dân đóng góp xây dựng, do nhà nước, các tổ chức, cá nhân đầu tư, tài trợ cho xã, phường, thị trấn cần phải có sự tham gia giám sát của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng;

- Sở Nội vụ phối hợp Học viện Cán bộ thành phố, sở, ban, ngành hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp ứng xử cho cán bộ, công chức, viên chức, cán bộ không chuyên trách phường, xã, thị trấn góp phần giải quyết hiệu quả, đúng quy định pháp luật các kiến nghị, phản ánh của nhân dân.

### **4. Đối với nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”**

Phần đầu đạt trên 6,50 điểm so với điểm năm 2017 (tăng 1,04 điểm so với 5,46 điểm), nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

- Phát huy vai trò giám sát của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội các cấp và nhân dân 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. Công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm của thành phố trên các phương tiện thông tin. 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 phụ trách.

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn rà soát chức năng nhiệm vụ để tổ chức phân công, phân nhiệm cho phù hợp, khoa học, khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn giữa các cơ quan thuộc bộ máy hành chính thành phố.

- Kiểm tra công vụ đột xuất và xử lý nghiêm các hành vi nhận tiền hoặc lợi ích khác ngoài quy định khi giải quyết thủ tục hành chính; ngăn chặn cán bộ, công chức, viên chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tư lợi qua các hành vi vòi vĩnh khi làm thủ tục hành chính cho người dân; sử dụng công quỹ vào mục đích cá nhân, nhận tiền hoặc lợi ích khác trong tuyển dụng nhân sự vào khu vực công.

- Thực hiện Nghị định số 158/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2007, Nghị định số 150/2013/NĐ-CP ngày 01 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định danh mục các vị trí công tác và thời hạn định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức.

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về công tác phòng, chống tham nhũng của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn. Chỉ đạo xử lý nhanh các vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự phát hiện qua thanh tra.

- Kịp thời xử lý ý kiến người dân trong việc tố giác các hành vi nhũng nhiễu, vòi vĩnh của cán bộ, công chức, viên chức; giải quyết phản ánh của báo chí về các hiện tượng tiêu cực, nhũng nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức nhằm ngăn ngừa tham nhũng trong các cơ quan, đơn vị.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, thi nâng ngạch công chức. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp, đảm bảo tuyển dụng được những người có năng lực vào làm việc trong các cơ quan nhà nước.

## **5. Đối với nội dung “Thủ tục hành chính công”**

Phần đầu đạt trên 7,50 điểm so với điểm năm 2017 (tăng 0,46 điểm so với 7,04 điểm), nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

- Đề cao vai trò 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 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. Kịp thời cập nhật, công khai trên Cổng thông tin điện tử của thành phố, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị.

- Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân; tổ chức, khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ được cung cấp, nhất là các dịch vụ: chứng thực, xác nhận, cấp giấy phép xây dựng, giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà và quyền sử dụng đất, đăng ký kinh doanh và các dịch vụ công thực hiện tại Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính.

- Kiểm tra các cơ quan, đơn vị về cải cách thủ tục hành chính, niêm yết công khai phí và lệ phí, đơn giản hóa thủ tục, thông tin đầy đủ về thời hạn trả kết quả, việc thực hiện Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn.

- Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông. Kiện toàn công chức bộ phận một cửa bảo đảm các yêu cầu: có đủ phẩm chất, có năng lực hoàn thành nhiệm vụ, có kiến thức tổng hợp, tinh thông nghiệp vụ, am tường pháp luật để trực tiếp xử lý, giải quyết, giải thích các yêu cầu của người dân, tổ chức.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; tăng số lượng và tỷ lệ sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

## **6. Đối với nội dung “Cung ứng dịch vụ công”**

Phấn đấu đạt trên 7,80 điểm so với điểm năm 2017 (tăng 0,20 điểm so với 7,60 điểm), nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

- Tập trung xây dựng chính quyền điện tử; tăng tiện ích, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân; duy trì hiệu quả tương tác giữa chính quyền thành phố với người dân, tổ chức bằng nhiều kênh thông tin.

- Tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Thực hiện hiệu quả cải cách hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm y tế.

- Nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân của bệnh viện tuyến quận - huyện; bảo đảm cho mọi người dân thành phố đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí phù hợp với điều kiện của thành phố, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho nhân dân. Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ.



- Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học hiện đại. Đầu tư xây dựng trường chuẩn quốc gia, trường theo mô hình tiên tiến ở các cấp học, bậc học, chú trọng ưu tiên ngoại thành, các quận ven; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức. Quan tâm các chế độ, chính sách để cải thiện thu nhập giáo viên; xây dựng mối liên hệ, phối hợp giữa gia đình - nhà trường và xã hội, nhất là giữa giáo viên và cha mẹ học sinh trong việc giáo dục toàn diện cho học sinh. Triển khai các biện pháp hạn chế các tiêu cực khi tuyển sinh đầu cấp mầm non, mẫu giáo, tiểu học; không để các biểu hiện tiêu cực ảnh hưởng đến môi trường sư phạm; hình ảnh, tư cách giáo viên.

- Đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của thành phố và điện phục vụ sinh hoạt của người dân; nâng cao độ tin cậy cung cấp điện; nâng cao chỉ số tiếp cận điện năng; thực hiện ngầm hóa lưới điện kết hợp ngầm hóa dây thông tin các tuyến đường, hẻm bảo đảm an toàn và mỹ quan đô thị.

- Phân kỳ thực hiện nhựa hóa hoặc bê tông hóa các tuyến đường ở các huyện để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân gắn với chương trình xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2016 – 2020.

- Bảo đảm việc cung cấp nước sạch cho người dân trên địa bàn thành phố.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ thu gom rác thải ở khu dân cư, thực hiện phân loại rác tại nguồn đến nơi xử lý rác tập trung đối với các khu vực đủ điều kiện.

- Giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư thông qua triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, kéo giảm số vụ phạm pháp hình sự; không để xảy ra các hoạt động côn đồ và các loại tội phạm mới. Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

- Tăng cường công tác phòng cháy, chữa cháy; phát huy hiệu quả và huy động sức mạnh của nhân dân thực hiện phương châm 4 tại chỗ (chỉ huy tại chỗ, lực lượng tại chỗ, phương tiện tại chỗ, vật tư và hậu cần tại chỗ) trong công tác phòng cháy, chữa cháy tại cộng đồng dân cư.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp hoạt động giữa các sở, ban, ngành, đoàn thể trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân vững mạnh.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn :

1.1. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được giao và trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp của kế hoạch này xây dựng kế hoạch, đề ra nội dung thực hiện lồng ghép đảm bảo hiệu quả thực hiện tại đơn vị, địa phương mình; tạo điều kiện để người dân tham gia sâu, rộng vào việc đánh giá kết quả thực hiện. Định kỳ quý,

6 tháng, 9 tháng và năm, các phường - xã, thị trấn báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân quận - huyện (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp; các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Sở Nội vụ) vào ngày 15 tháng 9, ngày 15 tháng 11 để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

1.2. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt Pháp lệnh về thực hiện dân chủ ở cơ sở; thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, những quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ công trong cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao nhận thức, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu công tác cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

### 3. Sở Nội vụ:

3.1. Chủ trì, phối hợp với Học viện Cán bộ thành phố tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố mở các lớp tập huấn thực hiện PAPI cho cán bộ, công chức, viên chức thành phố nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm thực hiện công tác cải cách hành chính và thái độ phục vụ của công chức, viên chức đối với tổ chức, cá nhân.

3.2. Chủ trì phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển thành phố và các cơ quan liên quan:

3.2.1. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố xúc tiến trao đổi, hợp tác, phối hợp với các cơ quan tham gia chấm điểm PAPI nắm rõ nguyên nhân, hạn chế, yếu kém của thành phố để sớm có biện pháp khắc phục.

3.2.2. Nghiên cứu và tổ chức triển khai giải pháp nâng điểm PAPI theo ý kiến của Viện Nghiên cứu Phát triển tại Công văn số 255/VNCPT-NCTH ngày 06 tháng 4 năm 2018.

3.3. Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Kế hoạch này của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn.

3.4. Định kỳ phối hợp các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội thành phố tham gia giám sát những nội dung chính quyền thành phố đã cam kết với tổ chức, người dân để các tổ chức chính trị - xã hội cung cấp chính xác, kịp thời, khách quan kết quả thực hiện PAPI, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo kịp thời, khắc phục sớm.

4. Sở Tư pháp tham mưu tuyên truyền pháp luật, hướng dẫn Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thực hiện hiệu quả chuẩn tiếp cận pháp luật, hỗ trợ cho các sở, ban, ngành trong việc thực hiện chương trình, kế hoạch nếu có vướng mắc về pháp lý, hướng dẫn cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin theo Luật tiếp cận thông tin.

5. Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo đài thành phố tích cực tuyên truyền về : Chủ trương và giải pháp cụ thể của thành phố trong kế hoạch nâng điểm PAPI trên địa bàn thành phố năm 2018 -2019; Thông tin về kết quả triển khai thực hiện để nhân dân biết, giám sát đồng thời nhân rộng các mô hình hay, đạt hiệu quả nhằm góp phần xây dựng thành phố ngày càng văn minh, hiện đại.

6. Đài Tiếng nói nhân dân thành phố, Đài Truyền hình thành phố tăng thời lượng truyền thanh, phát sóng, xây dựng chuyên mục riêng tuyên truyền các nội dung liên quan đến kế hoạch này trong thực tiễn triển khai để các tổ chức, đơn vị và mọi tầng lớp nhân dân tiếp cận thông tin hữu ích một cách nhanh chóng và hiệu quả.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan tổ chức triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng; giám sát trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở đối với người dân, có kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, nhân dân về thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng điểm PAPI của thành phố.

8. Các cơ quan, đơn vị căn cứ kế hoạch nhiệm vụ được giao hàng năm, lập dự toán kinh phí thực hiện và tổng hợp chung vào dự toán chi ngân sách nhà nước của cơ quan, đơn vị, địa phương, gửi cơ quan tài chính cùng cấp để bố trí kinh phí thực hiện theo quy định.

Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn tập trung thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Sở Nội vụ tổng hợp) để kịp thời giải quyết./.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trần Vĩnh Tuyền**