

Số: 105 /KH-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố Hồ Chí Minh

Ngày 01 tháng 7 năm 2025, Thành phố Hồ Chí Minh (mới) được thành lập trên cơ sở sắp xếp toàn bộ diện tích tự nhiên, quy mô dân số của Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và tỉnh Bình Dương theo Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh.

Căn cứ Quyết định số 554/QĐ-UBND ngày 07 tháng 8 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh 6 tháng cuối năm 2025;

Từ kết quả tổng hợp, phân tích Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2024 của Thành phố Hồ Chí Minh (cũ), tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (cũ) và tỉnh Bình Dương (cũ) và đề xuất giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI năm 2025 của Thành phố tại Báo cáo số 3406/BC-SNV ngày 26 tháng 8 năm 2025 của Sở Nội vụ; để tiếp tục duy trì, phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện, nâng cao các chỉ tiêu và nội dung thành phần đạt kết quả chưa cao, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khuyến khích, tạo điều kiện cho mọi tầng lớp Nhân dân tham gia vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách, nâng cao chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền các cấp từ Thành phố đến cơ sở, xây dựng nền hành chính minh bạch, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, chuyên nghiệp, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền các cấp đối với Nhân dân.

- Xác định rõ những nhiệm vụ cụ thể, thiết thực để tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác điều hành và quản lý nhà nước từng bước xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp, thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Thành phố.

- Tập trung triển khai, tổ chức thực hiện đồng bộ các giải pháp để tiếp tục duy trì các nội dung thành phần đạt điểm số cao, đồng thời cải thiện đối với các nội dung thành phần có điểm số thấp của Chỉ số PAPI năm 2024 để nâng cao Chỉ số PAPI năm 2025 và năm tiếp theo. Phấn đấu năm 2025, Chỉ số PAPI của Thành phố thuộc nhóm 15 tỉnh/thành phố trên cả nước.

2. Yêu cầu

- Kế hoạch được triển khai, thực hiện đồng bộ từ Thành phố đến các xã, phường, đặc khu, tập trung trọng điểm ở cấp xã. Quá trình thực hiện cần kết hợp chặt chẽ với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của các sở, ban, ngành và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của xã, phường, đặc khu (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị, địa phương), xác định nâng cao Chỉ số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên tục của các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt là cấp xã.

- Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương, nhất là vai trò của người đứng đầu trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả cải thiện đối với chỉ số nội dung, nội dung thành phần và từng chỉ tiêu được giao phụ trách.

- Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương của Thành phố và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về các giải pháp cải thiện Chỉ số PAPI, tạo sự đồng thuận, hưởng ứng và tham gia tích cực của CBCCVN và người dân.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và có điều chỉnh phù hợp để bảo đảm hoàn thành mục tiêu đề ra.

- Trên cơ sở nội dung Kế hoạch của Ủy ban nhân dân Thành phố, các cơ quan, đơn vị, địa phương đánh giá đúng thực trạng, chủ động xây dựng Kế hoạch, giải pháp thực hiện các Chỉ số nội dung, nội dung thành phần thuộc Chỉ số PAPI đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

Để tiếp tục thực hiện hiệu quả phục vụ Nhân dân của chính quyền địa phương, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ và giải pháp sau:

1. Nhiệm vụ và giải pháp chung

- Xây dựng Kế hoạch cụ thể để triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm khắc phục ngay những hạn chế, những nội dung người dân đánh giá chưa tốt để duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2025 và năm tiếp theo.

- Tiếp tục thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết của tất cả các thủ tục hành chính (TTHC) theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2025 và 2026, để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC.

- Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo triển khai, tổ chức, thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố. Thường xuyên tự kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân Thành phố giao để hoàn thành kịp thời, đầy đủ.

- Tiếp tục quán triệt về nhận thức trong đội ngũ CBCCVC đặc biệt là cấp cơ sở về mục đích, ý nghĩa, nội dung của Chỉ số PAPI; những lợi ích của Chỉ số PAPI mang lại đối với công tác điều hành của chính quyền, trách nhiệm của chính quyền trong thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước và phục vụ người dân; xác định trách nhiệm của các ngành, các cấp và các tổ chức, cá nhân trong việc duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần thái độ phục vụ của CBCCVC trong thực thi công vụ, khắc phục tình trạng nhễ nhại, gây phiền hà trong giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn, sai sót trong giải quyết TTHC.

- Tuyên truyền đến người dân về những thành quả trong phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố. Phổ biến những nội dung về quyền và trách nhiệm của người dân: Quyền được biết, được quyết định, được đóng góp ý kiến, nhận được giải trình, phản hồi, phúc đáp từ chính quyền...; trách nhiệm tham gia các hoạt động tại cộng đồng, địa phương.

- Cập nhật, niêm yết công khai kịp thời các nội dung theo quy định (bằng nhiều hình thức phù hợp), nhất là trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Trang/Cổng thông tin điện tử của đơn vị (quy hoạch, kế hoạch về phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố, của ngành, lĩnh vực).

- Ủy ban nhân dân cấp xã quan tâm xây dựng, nâng cấp trụ sở khu phố, ấp (hoặc khu dân cư) đảm bảo người dân có nơi để sinh hoạt.

- Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tiếp nhận và trả kết quả TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn Thành phố, đảm bảo sự thuận lợi cho người dân khi thực hiện các giao dịch hành chính.

- Thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ CBCCVC để cải thiện, nâng cao năng lực, ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ trong thực thi công vụ, khắc phục tồn tại, hạn chế, thiếu sót đối với những chỉ tiêu qua khảo sát người dân đánh giá thấp.

- Tiếp tục thực hiện các mô hình, sáng kiến, giải pháp, cách làm hay đã được áp dụng hiệu quả trong phục vụ người dân, đồng thời nghiên cứu áp dụng

các mô hình, sáng kiến của các địa phương khác trong cả nước đã được áp dụng hiệu quả để triển khai trên địa bàn Thành phố.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng đối với những tập thể, cá nhân đã thực hiện tốt, có nhiều giải pháp, sáng kiến hay. Đồng thời, nhắc nhở, phê bình những tập thể, cá nhân làm chưa tốt; qua đó, nâng cao trách nhiệm trong chỉ đạo, điều hành của các cơ quan, đơn vị, địa phương, góp phần cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố.

2. Nhiệm vụ và giải pháp cụ thể

Ủy ban nhân dân Thành phố giao các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các nhiệm vụ giải pháp để duy trì, cải thiện, nâng cao các chỉ tiêu của Chỉ số PAPI tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này.

Đối với những chỉ tiêu người dân đánh giá chưa cao, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao khẩn trương rà soát, thực hiện các giải pháp để khắc phục hạn chế nhằm cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Xây dựng kế hoạch triển khai đầy đủ các nội dung, nhiệm vụ theo Kế hoạch này, gửi về Sở Nội vụ **chậm nhất 10 ngày làm việc** kể từ ngày Thành phố ban hành Kế hoạch này.

- Các cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực được giao nhiệm vụ tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này có trách nhiệm: Hướng dẫn, cung cấp nội dung thông tin, tài liệu có liên quan đến 08 chỉ số nội dung của Chỉ số PAPI để UBND cấp xã xây dựng Kế hoạch tổ chức và thực hiện, gửi về Sở Nội vụ **chậm nhất 07 ngày làm việc** kể từ ngày Thành phố ban hành Kế hoạch này để theo dõi, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố. Đôn đốc, theo dõi, kiểm tra đối với Ủy ban nhân dân cấp xã về chuyên môn theo ngành, lĩnh vực phụ trách trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ; thường xuyên cập nhật các quy định mới để hướng dẫn kịp thời.

- Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện các nội dung theo chức năng, nhiệm vụ của mình; chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp trong việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp; chịu trách nhiệm toàn bộ về kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn.

- Ủy ban nhân dân cấp xã tăng cường công tác tuyên truyền thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; phát huy rộng rãi quyền làm chủ của Nhân dân và thực hiện tốt, có hiệu quả phương châm “*dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng*”. Đồng thời tổ chức triển khai kịp thời các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đến người dân tại các khu phố, ấp (hoặc khu

dân cư) trên địa bàn; thường xuyên tổ chức thông tin, đối thoại, bám sát địa bàn, khảo sát sự hài lòng của người dân để lắng nghe tâm tư nguyện vọng và kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần, chỉ số nội dung được giao chủ trì triển khai. Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc triển khai thực hiện các nội dung trọng tâm nhằm phân tích, đánh giá nguyên nhân tồn tại, hạn chế để đưa ra các giải pháp nâng cao cải thiện Chỉ số PAPI năm 2025 và năm tiếp theo.

- Lồng ghép báo cáo kết quả triển khai nội dung được giao chủ trì, triển khai trong Kế hoạch này vào báo cáo cải cách hành chính (CCHC) định kỳ hoặc theo yêu cầu trong quá trình thực hiện nhiệm vụ để Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Sở Nội vụ

- Tiếp tục nghiên cứu học tập kinh nghiệm các tỉnh, thành phố có các mô hình sáng kiến, giải pháp, cách làm hay của các cơ quan, đơn vị và tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố nhân rộng triển khai nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để duy trì cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của các cơ quan, đơn vị, địa phương (lồng ghép vào kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính của Thành phố) để kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện để tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố có giải pháp tháo gỡ, điều chỉnh cho phù hợp.

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố và báo cáo tiến độ kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương tại các cuộc họp thường kỳ Ủy ban nhân dân Thành phố.

3. Sở Tư pháp

Tham mưu Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật Thành phố hướng dẫn các cơ quan thành viên của Hội đồng và Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật các địa phương thực hiện tuyên truyền, phổ biến lồng ghép các nội dung liên quan đến 08 chỉ số nội dung của Chỉ số PAPI đến người dân ở cơ sở khu phố, ấp (hoặc khu dân cư).

4. Sở Văn hóa và Thể thao

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai định hướng tuyên truyền đến các cơ quan Báo, Đài của Thành phố, hệ thống thông tin cơ sở về 08 chỉ số nội dung của Chỉ số PAPI nhằm nâng cao nhận thức và tạo đồng thuận trong Nhân dân trên địa bàn Thành phố.

5. Các cơ quan Báo, Đài của Thành phố

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức tuyên truyền thông qua các chương trình, chuyên mục nhằm thu hút sự chú ý lắng nghe, quan tâm tìm hiểu của người dân đối với các nội dung về Chỉ số PAPI, lồng ghép phát sóng chuyên mục thực hiện các nội dung Chỉ số PAPI trong chương trình phát sóng về cải cách hành chính của Thành phố.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố

- Phối hợp với các cơ quan, các cấp chính quyền trên địa bàn Thành phố triển khai thực hiện, tham gia các đoàn kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố; thường xuyên trao đổi thông tin với Sở Nội vụ về triển khai khảo sát PAPI trên địa bàn Thành phố (địa bàn khảo sát, thời gian khảo sát, đối tượng khảo sát...).

- Hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã phối hợp với Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAPI; trách nhiệm của hệ thống chính trị trong việc duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố Hồ Chí Minh, đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện, đảm bảo thời gian của Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Ủy ban MTTQ VN Thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- Các sở, ban, ngành Thành phố (bao gồm các cơ quan ngành dọc);
- Viện Nghiên cứu phát triển Thành phố;
- Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố;
- UBND phường, xã, đặc khu;
- Các cơ quan Báo, Đài của Thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Phòng Văn xã;
- Trung tâm PVHCC Thành phố;
- Lưu: VT, (VX-Hào).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Mạnh Cường

PHỤ LỤC

**Thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và
Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố**
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1. Tri thức công dân	1. Hiểu biết về chính sách hiện hành	- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân nắm rõ, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhất là các chính sách, pháp luật có tác động lớn đến xã hội và liên quan trực tiếp đến sản xuất, kinh doanh, quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật. - Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và các quy định có liên quan.	UBND cấp xã và các tổ chức đoàn thể ở cơ sở	Sở Tư pháp (đơn vị thường trực Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật)	Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan Báo, Đài của Thành phố
		2. Hiểu biết về vị trí lãnh đạo	- Tuyên truyền nâng cao hiểu biết của người dân về cơ cấu tổ chức của bộ máy nhà nước; hoạt động của chính quyền cơ sở và các vị trí lãnh đạo dân cư. - Thông tin cụ thể, cập nhật thường xuyên về vị trí lãnh đạo chủ chốt của Trung ương, Thành phố, cấp xã (cơ quan Đảng, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, UBND).	UBND cấp xã và các tổ chức đoàn thể ở cơ sở	Sở Văn hóa và Thể thao	Các cơ quan Báo, Đài của Thành phố
	2. Cơ hội tham gia	1. Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể. 2. Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập.	Thực có hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước về Hội. Tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động, điều kiện, tiêu chuẩn được tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, để người dân nắm bắt và có thể tự nguyện tham gia vào các hội, nhóm, câu lạc bộ hoạt động trên địa bàn.	UBND cấp xã và các tổ chức đoàn thể ở cơ sở	Đề nghị UBMTTQVN TP phối hợp	Các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		3. Tỷ lệ người dân trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu HĐND lần gần đây nhất. 4. Tỷ lệ người dân trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết trưởng ấp/khu/tổ dân phố là do dân bầu. 6. Tỷ lệ người dân trả lời trực tiếp bầu trưởng ấp/khu/tổ dân phố.	- Tiếp tục thực hiện thông tin, tuyên truyền đến người dân biết và nắm được các quy định về: + Một số quy định cơ bản của Luật Bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân; quyền và nghĩa vụ của cử tri khi tham gia bầu cử. + Hướng dẫn quy trình, cách thức bầu cử, giới thiệu nhân sự tham gia ứng cử trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư). + Tập trung tuyên truyền về ngày bầu cử (trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư); thông tin về các ứng cử viên phải được niêm yết công khai; nghiêm cấm việc chính quyền gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể. - Tổ chức thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, chu đáo; đảm bảo dân chủ, công khai, chất lượng và người dân đi bầu trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư) đúng theo quy định. - Thực hiện niêm yết công khai kết quả bầu cử cho người dân biết.	UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Đề nghị UBNDTTQVN các cấp phối hợp
	3. Chất lượng bầu cử	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng ấp/khu/tổ dân phố. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng ấp/khu/tổ dân phố. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết hình thức bầu trưởng ấp/khu/tổ dân phố là bỏ phiếu kín. 4. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết kết quả bầu trưởng ấp/khu/tổ dân phố được niêm yết công khai. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể.	- Thường xuyên thông tin, tuyên truyền để người dân biết các quy định về: + Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư); + Cử tri đại diện hộ gia đình trong khu phố, ấp (hoặc khu dân cư) đều được mời đi bầu cử; + Việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín. - Tổ chức thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, chu đáo; đảm bảo dân chủ, công khai, đúng quy định trong công tác bầu trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư). - Danh sách người trúng cử trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư) được niêm yết, công khai để người dân biết.	UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Đề nghị UBNDTTQVN các cấp phối hợp

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		6. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử.				
	4. Đóng góp tự nguyện	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường. 4. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình.	- Thông tin đến người dân về lợi ích, mục tiêu của những công trình công cộng trên địa bàn. - Thường xuyên đổi mới cách thức huy động sự tham gia của người dân để đầu tư xây dựng mới hoặc tu sửa các công trình công cộng, dân sinh như: nhà văn hóa, công trình giao thông nông thôn, tu sửa trường lớp nhằm đảm bảo người dân được bàn bạc, quyết định và tự nguyện đóng góp; thực hiện công khai danh mục các dự án, công trình công cộng và lấy ý kiến người dân đối với việc tham gia đóng góp tự nguyện đối với các dự án, công trình đó; những đóng góp tự nguyện của người dân phải được ghi chép vào sổ sách của địa phương; thường xuyên thông tin để người dân biết những đóng góp của mình có được sử dụng đúng mục đích hay không; đồng thời xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm theo quy định. - Thông tin cụ thể để người dân biết về quyền, nghĩa vụ của Thanh tra nhân dân hoặc Ban Giám sát đầu tư cộng đồng trong thực hiện kiểm tra, giám sát việc sử dụng các khoản đóng góp tự nguyện của người dân; tạo điều kiện để Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng thực hiện nhiệm vụ, đồng thời lắng nghe ý kiến góp ý xây dựng của người dân.	UBND cấp xã và các tổ chức đoàn thể ở cơ sở	Sở Tài chính	UBMTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội cấp xã
2. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	1. Tiếp cận thông tin	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách,	- Chủ động cung cấp thông tin cho người dân về các chính sách, pháp luật của Trung ương, địa phương (lĩnh vực đất đai, quy hoạch, xây dựng, nhà ở, ngân sách, tài chính, đầu tư, phòng chống tham nhũng,...) để người dân có thể nắm, hiểu, sử dụng các thông tin khi cần thiết, thực hiện tốt các quy định về Luật Tiếp cận thông tin và các văn bản có liên quan. - Các thông tin cung cấp phải đảm bảo chính xác, nhanh chóng, kịp thời, giúp người dân tránh được những luồng thông tin không chính	UBND cấp xã và các tổ chức đoàn thể ở cơ sở	Sở Tư pháp	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		pháp luật từ chính quyền địa phương. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích. 4. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương. 6. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương.	thống, những thông tin sai trái của các thế lực thù địch, chống phá chính quyền... - Thường xuyên cập nhật thông tin về chính sách pháp luật liên quan đến ngành, lĩnh vực phụ trách, phạm vi quản lý. Đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật như: trang thông tin điện tử, bảng thông báo, bảng tin công khai của các cơ quan, đơn vị; Bộ phận Tiếp công dân, Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện tốt nhiệm vụ cung cấp, giải thích, giải đáp thông tin khi người dân yêu cầu.			
	2. Công khai danh sách hộ nghèo	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua. 2. Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo. 3. Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo.	- Thực hiện rà soát, xét duyệt danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách đối với hộ nghèo theo đúng quy trình, thủ tục, thời gian, cách thức thực hiện, đối tượng,... theo quy định. - Công khai danh sách hộ nghèo và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng; các khoản đóng góp hỗ trợ người nghèo theo quy định trên các phương tiện thông tin đại chúng (đài truyền thanh của địa phương; Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã, điểm sinh hoạt cộng đồng tại ấp, khu phố, khu dân cư...). - Rà soát, bổ sung những hộ thực tế rất nghèo nhưng chưa đưa vào danh sách hộ nghèo và đưa ra khỏi danh sách những hộ thực tế không nghèo hoặc đã thoát nghèo; đồng thời thông tin kịp thời cho người dân biết. - Thường xuyên tiếp thu ý kiến đóng góp, kiến nghị, phản ánh của người dân; kịp thời xem xét, giải quyết theo đúng quy định hoặc	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
			kiến nghị các cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết đối với nội dung liên quan hộ nghèo và chính sách cho người nghèo. - Tiếp tục hướng dẫn kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, bình xét và công nhận hộ nghèo, hộ thoát nghèo hàng năm tại UBND cấp xã.			
	3. Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	1. Thu, chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu, chi ngân sách. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu, chi ngân sách đã công bố.	- Thực hiện việc thu, chi ngân sách, công khai, minh bạch tài chính, ngân sách theo đúng quy định. - Công khai về thu, chi ngân sách phải cụ thể, chi tiết, hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát, nâng tỷ lệ người dân tiếp cận, biết về việc công khai thu, chi ngân sách; bảo đảm tính chính xác của thông tin về thu, chi đã công bố để người dân thực hiện quyền giám sát. - Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện công khai thu, chi ngân sách cấp xã trên địa bàn. 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.	UBND cấp xã	Sở Tài chính	
	4. Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	1. Tỷ lệ người dân trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. 4. Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo	- Thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của Thành phố và cấp xã. - Tổ chức, thực hiện đúng quy định việc lấy ý kiến tham gia, đóng góp của người dân đối với dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương hoặc đưa ra khung giá đền bù đảm bảo phù hợp với thực tiễn và đúng quy định của pháp luật hiện hành; tiếp thu hoặc giải trình các ý kiến của người dân về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất,.. và thông tin đầy đủ, kịp thời các ý kiến đóng góp của người dân. - Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch, kịp thời, đầy đủ về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất hiện hành, khung giá đất đền bù khi thu hồi đất,... đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt bằng nhiều hình thức, như: Cổng thông tin điện tử của Thành phố, Trang thông tin điện tử của Sở Nông nghiệp và Môi trường, UBND cấp xã và tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã để người dân biết, thực hiện và giám sát thực hiện. - Tổ chức, thực hiện việc thu hồi, đền bù đất đảm bảo đúng quy định và sử dụng đúng với mục đích đã quy hoạch ban đầu. - Tiếp tục rà soát các cơ chế chính sách về đất đai còn bất cập để đề xuất thay thế, sửa đổi bổ sung cho phù hợp với thực tế.	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Sở Tài chính, Sở Xây dựng

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây. 6. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường. 7. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới 8. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. 9. Tỷ lệ người dân trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương.	- Thường xuyên kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng, quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...			
3. Trách nhiệm giải trình với người dân	1. Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư) để giải quyết khúc mắc. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết cuộc gặp với trưởng khu phố/ấp (hoặc khu dân cư) để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc. 4. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết cuộc gặp với cán	- Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân của cán bộ dân cử, đoàn thể, UBND cấp xã và khu phố, ấp (hoặc khu dân cư). - Tăng cường quản lý, nâng cao chất lượng hoạt động của Tổ hòa giải cơ sở. Thông tin đến người dân biết về chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị để người dân liên hệ khi cần thiết. - Tổ chức tiếp công dân định kỳ, thường xuyên theo quy định để tiếp nhận, giải quyết các kiến nghị của người dân; tập trung giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt trong Nhân dân; thường xuyên đối thoại với Nhân dân theo quy định. - Tổ chức, tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân bằng nhiều hình thức như: tiếp nhận, giải đáp của người dân trên Trang thông tin điện tử của địa phương, thông qua các cuộc họp, đối thoại với người dân.	UBND cấp xã	Sở Nội vụ	HĐND, UBNDTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội cấp xã

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc. 6. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt. 7. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc. 8. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt.	- Tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo nhằm giúp người dân hiểu rõ quyền, nghĩa vụ công dân và thực hiện tốt quyền khiếu nại, tố cáo, hạn chế tình hình khiếu nại, tố cáo vượt cấp, trái quy định; kết hợp công tác dân vận trong tiếp công dân, giải khiếu nại, tố cáo để người dân biết, hiểu rõ và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ của mình.			
	2. Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương. 2. Tỷ lệ người dân trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng.	- Thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân. - Thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết thỏa đáng các phản ánh, kiến nghị của người dân. - Tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư khi phát sinh nội dung, vấn đề bức xúc trong quá trình triển khai nhiệm vụ theo quy định. - Kịp thời tiếp nhận, xử lý dứt điểm và phản hồi các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn theo quy định; tăng cường hòa giải ở cơ sở, tránh để người dân bức xúc, bị kích động, lợi dụng tụ tập đông người, khiếu kiện vượt cấp.	UBND cấp xã	Thanh tra Thành phố, Công an Thành phố	HĐND, UBNDTTQVN các cấp; các sở, ngành có liên quan
	3. Tiếp cận dịch vụ tư pháp	1. Tỷ lệ người dân trả lời tin vào Tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết sẽ sử dụng Tòa	- Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật đến người dân, đẩy mạnh các mô hình, hoạt động trợ giúp pháp lý. - Giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp đỡ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp khi người dân có nhu cầu.	UBND cấp xã	Sở Tư pháp; Sở Nông nghiệp và Môi trường (hướng dẫn hòa	Tòa án nhân dân Thành phố; Viện kiểm sát nhân dân Thành phố;

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		án địa phương khi có tranh chấp dân sự. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự.	- Thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, phát huy hiệu quả của tổ hòa giải; phối hợp với các cơ quan tư pháp địa phương tư vấn, hỗ trợ người dân khi có tranh chấp dân sự.		<i>giải tranh chấp đất đai)</i>	HĐND, UBNDTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội cấp xã.
4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng. 4. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận. 5. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở UBND cấp xã.	- Tổ chức quán triệt, triển khai, thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng trong mọi lĩnh vực quản lý, đặc biệt liên quan đến công tác quản lý đất đai, trật tự xây dựng, giải quyết thủ tục hành chính, tài chính,... theo quy định pháp luật. - Thực hiện công khai, minh bạch tài chính, ngân sách theo đúng quy định, phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ, kịp thời, hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát. - Công khai, minh bạch kết quả công tác phòng, chống tham nhũng của Thành phố theo đúng quy định, đăng tải thông tin người tốt, việc tốt, những cá nhân tiêu biểu trong công tác phòng, chống tham nhũng. Đồng thời, xử lý và kiến nghị xử lý nghiêm việc đưa thông tin sai sự thật, vu cáo, bịa đặt, gây hậu quả xấu trong dư luận. Công khai bằng nhiều hình thức nhằm thông tin đến người dân được biết và thực hiện giám sát. - Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền pháp luật về phòng, chống tham nhũng để người dân nắm rõ, đồng thời tạo điều kiện, tiếp thu các ý kiến tham gia, đề xuất của người dân; vận động, khuyến khích người dân tố giác khi phát hiện các trường hợp gọi ý nhận hối lộ. - Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất về kỷ cương hành chính, thực thi công vụ nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai, xây dựng; giám sát các hoạt động quản lý nhà nước tại cơ quan, đơn vị trực thuộc. 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. - Nghiên cứu xây dựng và ban hành Quy chế phối hợp liên ngành giữa các cơ quan Thanh tra Thành phố, Công an Thành phố, Viện Kiểm sát nhân dân Thành phố, Tòa án nhân dân Thành phố và các cơ quan hành chính trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, tin báo về tội phạm tham nhũng, chức vụ. Quy chế cần quy định rõ trách nhiệm, thời hạn xử lý và cơ chế trao đổi thông	Văn phòng đăng ký đất đai Thành phố, UBND cấp xã	Thanh tra Thành phố	Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Tư pháp, Công an Thành phố, Viện Kiểm sát nhân dân Thành phố, Tòa án nhân dân Thành phố

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
			tin để đảm bảo các vụ việc được giải quyết kịp thời, dứt điểm, thỏa đáng, khắc phục tình trạng người dân chưa được phúc đáp thỏa đáng khi gửi khiếu nại, tố cáo.			
	2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh.	- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước về lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố; không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, khám chữa bệnh tại các đơn vị; đơn giản thủ tục hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý (sổ sức khỏe điện tử, sử dụng căn cước công dân thay thẻ BHYT khi làm thủ tục khám, chữa bệnh,...), để phục vụ người dân ngày một tốt hơn, ngăn chặn kịp thời hiện tượng tiêu cực, tham nhũng trong việc khám, chữa bệnh. - Nâng cao tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ viên chức Y tế. - Mở rộng các kênh tiếp nhận thông tin của người dân đối với chất lượng, thái độ phục vụ của các cơ sở y tế, nhân viên y tế; xử lý kịp thời các vụ việc, hành vi tiêu cực. Nâng cao chất lượng phục vụ khám, chữa bệnh ở tuyến cơ sở. - Thường xuyên khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ công được cung cấp trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn. - Tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Luật Khám chữa bệnh để siết chặt kỷ luật, kỷ cương của đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế.	Các cơ sở khám chữa bệnh công lập trên địa bàn Thành phố	Sở Y tế	Công an Thành phố
		2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn.	- Công khai, minh bạch mức thu học phí, các khoản thu khác, mức thu đối với dịch vụ phục vụ, hỗ trợ hoạt động giáo dục của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố, các khoản thu, chi phải sử dụng đúng mục đích, đạt hiệu quả theo kế hoạch thu, chi; công khai, minh bạch, ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyển sinh đầu cấp; không để xảy ra tình trạng phụ huynh phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn, đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. - Nâng cao tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ viên chức ngành Giáo dục. - Mở rộng các kênh tiếp nhận thông tin của người dân đối với cơ sở vật chất, học phí, chất lượng giáo dục, đội ngũ giáo viên của các trường trên địa bàn, xử lý kịp thời các vụ việc, hành vi tiêu cực và thông tin công khai rộng rãi đến người dân.	UBND cấp xã	Sở Giáo dục và Đào tạo	Công an Thành phố

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
			- Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ công được cung cấp trong lĩnh vực giáo dục để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân trên địa bàn Thành phố. - Tăng cường thanh tra, kiểm tra các cơ sở giáo dục tiểu học công lập để siết chặt kỷ luật, kỷ cương của đội ngũ cán bộ và giáo viên cấp tiểu học.			
	3. Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước. 2. Mọi quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng.	- Chấp hành nghiêm các quy định về công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức theo quy định của pháp luật. - Thực hiện công khai, minh bạch trong tuyển dụng, quản lý công chức, viên chức; Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, 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, đúng vị trí việc làm vào làm việc trong các cơ quan nhà nước. - Kiểm tra, thanh tra việc tuyển dụng CCVC trên địa bàn Thành phố; xử lý kịp thời, công khai kết quả xử lý tiêu cực trong tuyển dụng công chức, viên chức (nếu có).	Sở Nội vụ; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Thanh tra Thành phố, Công an Thành phố
	4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	1. Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua. 2. Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương. 3. Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo. 4. Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ. 5. Tỷ lệ người dân làm thủ tục sổ đỏ đã phải 'chung chi'. 6. Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh	- Thông tin, tuyên truyền các quan điểm của Đảng và Nhà nước về các vụ việc tham nhũng được dư luận quan tâm. - Tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền đến người dân biết về những nội dung liên quan đến công tác phòng, chống tham nhũng theo quy định của Luật phòng, chống tham nhũng và các văn bản có liên quan. - Mở rộng các kênh tiếp nhận thông tin, tố giác về hiện tượng tham nhũng; xác minh, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính; có cơ chế bảo vệ người dân khi thực hiện việc tố cáo hành vi tham nhũng. - Tiếp tục rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC, niêm yết, công khai, cung ứng dịch vụ công trực tuyến, thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới trong giải quyết TTHC nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng, y tế,... - Tăng cường tuyên truyền tới người dân về những nỗ lực của chính quyền; những kết quả đạt được trong công tác phòng, chống tham nhũng, tạo sự tin tưởng trong người dân về quyết tâm phòng chống tham nhũng của chính quyền.	Các sở, ban, ngành; cấp xã.	- Thanh tra Thành phố (<i>chỉ tiêu từ 1-4</i>), - Sở Nông nghiệp và Môi trường (<i>chỉ tiêu 5</i>) - Sở Y tế (<i>chỉ tiêu 6</i>)	Công an Thành phố, các cơ quan Báo, Đài của Thành phố

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		viện tuyển cơ sở huyện/quận đã phải 'chung chỉ'	- Thường xuyên mở lớp tập huấn cho CBCCVC về kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức công vụ để đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ, hạn chế tối đa vi phạm trong thi hành công vụ. - Tăng cường thanh tra, kiểm tra trong phòng, chống tham nhũng tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. 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, địa phương. Công khai kết quả thanh tra, kiểm tra, công khai hình thức, mức độ xử lý các tập thể, cá nhân sai phạm để người dân biết, thực hiện giám sát.			
5. Thủ tục hành chính công	1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	1. Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền. 2. Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền. 3. Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.	- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; số hóa kết quả giải quyết TTHC để đảm bảo cơ sở dữ liệu thông tin của người dân được tái sử dụng khi thực hiện các TTHC khác. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn. - Thực hiện cập nhật kịp thời, đầy đủ, công khai, minh bạch TTHC dưới nhiều hình thức (tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Trang thông tin điện tử,...) tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tìm hiểu thông tin trong giải quyết TTHC. - Lựa chọn công chức có trình độ chuyên môn, trình độ công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp đến làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, cấp xã; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm hoặc có hành vi nhũng nhiễu đối với người dân đến giải quyết thủ tục hành chính liên quan. - Bố trí đầy đủ công chức và giải quyết kịp thời thủ tục chứng thực, xác nhận của chính quyền. - Tăng cường công tác kiểm tra việc giải quyết hồ sơ TTHC; xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, nhũng nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong giải quyết TTHC. - Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hạn hồ sơ trong giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân.	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND Thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ
	2. Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	1. Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy CNQSD đất. 2. Tỷ lệ người dân đi làm thủ tục cho biết không	- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực đất đai; số hóa kết quả giải quyết TTHC để đảm bảo cơ sở dữ liệu thông tin của người dân được tái sử dụng khi thực hiện các TTHC khác. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn.	UBND cấp xã, Chi nhánh Văn phòng	Sở Nông nghiệp và Môi trường,	Văn phòng UBND Thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất. 3. Tỷ lệ người dân đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất. 4. Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất. 5. Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.	- Thực hiện nghiêm túc công khai quy trình giải quyết các TTHC và niêm yết các mức phí, lệ phí phải nộp. - Thực hiện tiếp nhận tất cả các TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công, hướng dẫn đầy đủ việc thực hiện TTHC đảm bảo người dân không phải đi lại nhiều lần để thực hiện TTHC. - Thường xuyên rà soát đơn giản hóa TTHC trong lĩnh vực đất đai. - Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn trong giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; đồng thời xử lý nghiêm trách nhiệm của CBCCVC để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho người dân. - Tổ chức lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với TTHC lĩnh vực đất đai. - Tăng cường kiểm tra việc thực hiện cung ứng dịch vụ cấp Giấy CNQSD đất, đảm bảo giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, tránh gây bức xúc trong Nhân dân.	đăng ký đất đai		
	3. Dịch vụ hành chính cấp xã	1. Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình/bản thân đã làm thủ tục hành chính ở UBND cấp xã. 2. Tỷ lệ người dân đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục. 3. Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND cấp xã. 4. Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.	- Thực hiện niêm yết công khai quy trình giải quyết các TTHC và niêm yết các mức phí, lệ phí phải nộp. - Nâng cao trình độ kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ CCVC trong giải quyết TTHC. Bố trí đầy đủ công chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công. - Bố trí đầy đủ trang thiết bị tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã đảm bảo phục vụ người dân đến giải quyết TTHC. - Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ. - Tăng cường công tác tuyên truyền về TTHC và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. - Tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức. - Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn trong giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; đồng thời xử lý nghiêm trách nhiệm của CBCCVC để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho người dân.	UBND cấp xã	Văn phòng UBND Thành phố	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
			- Tổ chức lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan, cán bộ, công chức giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công. - Tăng cường kiểm tra, tự kiểm tra hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công, nhất là trách nhiệm của công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân.			
6. Cung ứng dịch vụ công	1. Y tế công lập	1. Tỷ lệ người dân được hỏi có bảo hiểm y tế. 2. Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế. 3. Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi.	- Tiếp tục triển khai đa dạng, linh hoạt các hình thức truyền thông (trực tiếp, tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm). Nội dung truyền thông tập trung về ý nghĩa, lợi ích; chính sách BHYT đối với khám, chữa bệnh; nâng cao tỷ lệ người dân tham gia BHYT. - Thường xuyên tuyên truyền đến người dân về các cơ sở khám chữa bệnh, các dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí và dịch vụ phải thu phí. - Tăng lượng tin, bài đăng trên Cổng thông tin điện tử BHXH Thành phố; đa dạng các hình thức tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động, trở thành kênh cung cấp thông tin hiệu quả nhất, nhanh nhất về chính sách BHXH, BHYT; đăng tải đầy đủ các quy trình giải quyết, TTHC cho tất cả các TTHC thuộc quản lý của BHXH trên địa bàn Thành phố; đảm bảo công khai, minh bạch, đầy đủ, đúng pháp luật. - Tiếp tục triển khai khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi đảm bảo đúng quy định.	UBND cấp xã; Các cơ sở khám chữa bệnh công lập	- Bảo hiểm xã hội Thành phố (<i>chỉ tiêu 1,2</i>) - Sở Y tế (<i>chỉ tiêu 3</i>)	
		4. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế.	- Tiếp tục hướng dẫn, triển khai, tổ chức thực hiện các chính sách về giảm nghèo trên địa bàn Thành phố. - Thực hiện chính sách hỗ trợ mua bảo hiểm y tế đối với các trường hợp hộ nghèo, hộ cận nghèo theo quy định.	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Bảo hiểm xã hội Thành phố
		5. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh. 6. Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện.	- Thực hiện cấp phát thẻ bảo hiểm y tế, tổ chức thực hiện khám, chữa bệnh miễn phí cho trẻ em dưới 6 tuổi theo quy định. - Nâng cao chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe của mạng lưới y tế công lập tuyến cơ sở; bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả cao. - Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ nhân viên y tế; kiểm tra việc thực hiện quy tắc ứng xử của viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế theo quy định. - Thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng về dịch vụ y tế.	Các cơ sở khám chữa bệnh công lập trên địa bàn Thành phố	Bảo hiểm xã hội Thành phố, Sở Y tế	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
	2. Giáo dục tiểu học công lập	1. Quãng đường đi bộ tới trường. 2. Quãng thời gian tới trường. 3. Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập. 4. Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn cấp xã.	- Đẩy mạnh xã hội hóa trong lĩnh vực giáo dục, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, nguồn lực đảm bảo chất lượng các hoạt động giáo dục và đào tạo: Tích cực, chủ động trong công tác tham mưu ban hành và hướng dẫn các cơ chế, chính sách sau khi được phê duyệt. Tiếp tục trang bị cơ sở vật chất, thiết bị trường học đáp ứng yêu cầu đổi mới GDĐT; đảm bảo lộ trình đổi mới chương trình giáo dục phổ thông, đảm bảo điều kiện thực hiện học 2 buổi/ngày đối với cấp tiểu học. Tiếp tục xây dựng trường chuẩn quốc gia các cấp học trên địa bàn Thành phố theo Kế hoạch. Tiếp tục triển khai thực hiện các dự án, đề án trang bị bổ sung thiết bị dạy học, xây dựng thư viện đạt chuẩn, ứng dụng CNTT trong ngành góp phần tích cực đổi mới phương pháp dạy học, nâng cao chất lượng giáo dục của toàn ngành; tăng cường công tác khảo thí và kiểm định, đánh giá chất lượng giáo dục. - Triển khai thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lý, giáo viên đáp ứng yêu cầu thực hiện chương trình, sách giáo khoa phổ thông mới. Thực hiện Kế hoạch nâng chuẩn trình độ đào tạo của giáo viên. - Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy ở các cấp học, bậc học. - Thực hiện nghiêm quy định về dạy thêm, học thêm. Công khai thu, chi tài chính các khoản trong nhà trường theo quy định; tránh tình trạng lạm thu trong nhà trường. - Thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của phụ huynh học sinh và người dân đối với chất lượng giáo dục ở các trường tiểu học.	UBND cấp xã	Sở Giáo dục và Đào tạo	
	3. Cơ sở hạ tầng căn bản	1. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới. 2. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua.	- Tổ chức, triển khai thực hiện tiêu chí xây dựng mới đường dây hạ thế và các Trạm biến áp cấp điện khu vực nông thôn; Kế hoạch Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới năm 2025 trên địa bàn Thành phố. - Rà soát, thực hiện kịp thời việc lắp điện sinh hoạt tại các địa bàn có đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống. - Thường xuyên phối hợp với đơn vị, địa phương, đôn đốc ngành điện rà soát, đầu tư, nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện thường xuyên. - Thông báo kịp thời việc cắt/cúp điện để người dân biết để chủ động trong sinh hoạt và sản xuất.	UBND cấp xã	Sở Công Thương	Công ty điện lực Thành phố; Sở Nông nghiệp Môi trường; Sở Dân tộc và Tôn giáo và các cơ quan (theo chức năng nhiệm vụ được giao)

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		3. Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất	- Tiếp tục tổ chức, triển khai thực hiện nhiệm vụ về đầu tư xây dựng, nâng cấp, sửa chữa hệ thống giao thông nông thôn để phục vụ đi lại, sản xuất kinh doanh của Nhân dân. - Thực hiện đầu tư công trình giao thông tại các địa bàn có đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống và hoàn thành mục tiêu theo Quyết định số 1719/QĐ-TTg ngày 14 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình mục tiêu quốc gia phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2030, giai đoạn I: từ năm 2021 đến năm 2025 và các văn bản khác có liên quan. - Chính quyền cơ sở cần tập trung đầu tư nâng cấp hệ thống chiếu sáng công cộng, giao thông nông thôn.	UBND cấp xã	Sở Xây dựng	Sở Nông nghiệp và Môi trường; Sở Dân tộc và Tôn giáo và các cơ quan (theo chức năng nhiệm vụ được giao)
		4. Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương	Tuyên truyền vận động người dân để rác thải đúng nơi quy định; đồng thời quản lý hiệu quả đối với các đơn vị thu gom rác thải trên địa bàn cấp xã đảm bảo việc thu gom rác thải thường xuyên, không để tình trạng rác thải tồn đọng tại cộng đồng dân cư.	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Sở Xây dựng
		5. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính. 6. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh.	- Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn trên địa bàn; Cung cấp nước đạt chất lượng, đủ lưu lượng nước để phục vụ sinh hoạt cho Nhân dân, nâng cao tỷ lệ hộ dân nông thôn được cung cấp nước sạch đặc biệt là người dân tại các vùng sâu, vùng xa. - Tiếp tục tổ chức, triển khai thực hiện nhiệm vụ về xây dựng, hệ thống cung cấp nước sạch nông thôn. - Rà soát, lắp nước sinh hoạt tại các địa bàn có đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống theo Kế hoạch đề ra. - Kịp thời giải quyết các phản ánh của người dân về chất lượng nguồn nước.	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Sở Dân tộc và Tôn giáo và các cơ quan (theo chức năng nhiệm vụ được giao)
	4. An ninh trật tự khu dân cư	1. Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống. 2. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm. 3. Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết là nạn nhân	- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật có liên quan về bảo đảm an ninh trật tự; tăng cường các biện pháp đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn khu dân cư; triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm. - Phát huy vai trò, sức mạnh của Nhân dân trong phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, vận động quần chúng tham gia bảo vệ an ninh, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội; tiếp tục củng cố thể trận an ninh nhân dân và thể trận quốc phòng toàn dân vững chắc, trọng tâm	UBND cấp xã	Công an Thành phố	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự. 4. Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày. 5. Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm.	là ở các địa bàn chiến lược, tuyến biên giới, biên đảo, vùng dân tộc ít người, vùng đồng bào theo tôn giáo ... - Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phòng, chống các loại tội phạm và tệ nạn xã hội; kịp thời phát hiện, triệt phá các tụ điểm phức tạp về trật tự xã hội. - Ngăn chặn kịp thời những hoạt động lợi dụng tự do, dân chủ, lợi dụng tự do tín ngưỡng, tôn giáo để chống lại đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, lợi ích của Nhân dân và những âm mưu kích động phá hoại khối đại đoàn kết toàn dân tộc. - Thực hiện tốt công tác nắm tình hình an ninh trật tự ở cơ sở và các vấn đề khác trên địa bàn. Thường xuyên tổ chức các đợt cao điểm tuần tra, kiểm soát và tấn công trấn áp tội phạm.			
7. Quản trị Môi trường	1. Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương. 4. Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo.	- Nâng cao trách nhiệm trong công tác bảo vệ môi trường trên địa bàn Thành phố, đặc biệt là trong công tác giải quyết kiến nghị, khiếu nại về môi ô nhiễm trường thuộc thẩm quyền cấp xã. - Thông tin, dữ liệu về môi trường phải được cập nhật thường xuyên, chính xác và thực hiện công bố, công khai theo quy định. - Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, phóng sự để truyền thông trên các kênh thông tin đại chúng nhằm nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ môi trường. - Thực hiện các giải pháp, xây dựng lộ trình để giải quyết dứt điểm các điểm đen môi trường, kết hợp di dời các cơ sở gây ô nhiễm môi trường gắn với chỉnh trang đô thị, đồng thời tăng cường quản lý nhà nước, không để phát sinh những điểm mới. - Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật trong bảo vệ môi trường, nhằm nâng cao nhận thức trách nhiệm của CBCCVC và các tầng lớp Nhân dân, nhất là người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ môi trường. - Tăng cường tập huấn bồi dưỡng kiến thức chuyên môn về bảo vệ môi trường, ứng phó biến đổi khí hậu và khí tượng thủy văn cho các cán bộ phụ trách, các chủ doanh nghiệp, cơ sở sản xuất trên địa bàn. - Nghiên cứu xây dựng, nhân rộng các mô hình bảo vệ môi trường, mô hình tự quản về bảo vệ môi trường hiệu quả ở địa phương. Thực hiện tốt cuộc vận động “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh” trên địa bàn Thành phố do Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phát động.	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường; Ban Quản lý các khu Chế xuất và Công nghiệp	Sở Văn hóa và Thể thao, các cơ quan Báo, Đài của Thành phố

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
			- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ môi trường, đặc biệt là các khu công nghiệp, khu chế xuất có nguồn thải lớn có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến môi trường. - Xử lý nghiêm và kịp thời các vi phạm về bảo vệ môi trường; thông tin kết quả giải quyết của các cơ quan đối với các phản ánh của người dân liên quan đến bảo vệ môi trường.			
	2. Chất lượng không khí	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú. 2. Tỷ lệ người dân trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước.	- Đẩy mạnh tuyên truyền và phổ cập kiến thức cho người dân về tác hại của việc ô nhiễm không khí và phát động phong trào để mọi người cùng chung tay bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp (trồng nhiều cây xanh, phủ xanh đất trống, đồi trọc ...). - Tiếp tục rà soát, yêu cầu các cơ sở sản xuất thực hiện đầu tư hệ thống quan trắc nước thải, khí thải tự động. - Hạn chế việc sử dụng các nguyên, vật liệu là nguy cơ gây ô nhiễm môi trường. - Đẩy mạnh công tác chỉ đạo, đôn đốc, giám sát nâng cao năng lực quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường, tập trung tại các khu công nghiệp, các làng nghề, các doanh nghiệp, nhà máy - Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm khắc phục, hạn chế ô nhiễm, cải thiện chất lượng không khí trên địa bàn Thành phố: giảm thiểu nguồn phát sinh khí thải độc hại, bụi mịn,... - Kiểm soát và kiên quyết xử lý kịp thời tình trạng ô nhiễm môi trường do sản xuất, kinh doanh, dịch vụ nhằm giảm thiểu tối đa tác động xấu từ các sự cố môi trường trên địa bàn Thành phố.	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường; Ban Quản lý các khu Chế xuất và Công nghiệp	
	3. Chất lượng nước	1. Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống. 2. Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ. 3. Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội	- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về công tác bảo vệ tài nguyên nước đến người dân, nâng cao nhận thức của người dân trong việc khai thác, sử dụng và bảo vệ nguồn tài nguyên nước. - Nâng cao hiệu quả hệ thống xử lý nguồn nước thải, nhất là tại các nhà máy, xí nghiệp, cụm công nghiệp, làng nghề. - Khuyến khích sự tham gia của người dân, cộng đồng dân cư giám sát để giảm thiểu ô nhiễm môi trường. - Thực hiện các giải pháp, xây dựng lộ trình để giải quyết dứt điểm các điểm đen môi trường nước, kết hợp di dời các cơ sở gây ô nhiễm môi trường nước gần với chính trang đô thị, đồng thời tăng cường quản lý nhà nước, không để phát sinh những điểm mới. - Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện và xử lý sai phạm đối với các vi phạm của các tổ chức, cá nhân, cơ sở	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường; Ban Quản lý các khu Chế xuất và Công nghiệp	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
			sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, y tế... trong lĩnh vực bảo vệ môi trường nước.			
8. Quản trị điện tử	1. Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.	- Cập nhật kịp thời các thông tin dịch vụ công trực tuyến với đầy đủ các quy trình, biểu mẫu cần thiết. Nâng cấp Trang/Cổng thông tin điện tử của các đơn vị, địa phương, đảm bảo giao diện trực quan, sinh động để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tìm kiếm thông tin; nhất là chuyên mục về chuyển đổi số, thanh toán không dùng tiền mặt và các thông tin khác theo quy định được đăng tải kịp thời và cập nhật đầy đủ. - Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả hoạt động của Tổ hỗ trợ, hướng dẫn người dân biết cách sử dụng Cổng thông tin điện tử của Thành phố, của địa phương và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, Tổ công nghệ số cộng đồng tại cấp xã. - Tăng cường phổ biến, tuyên truyền các ứng dụng đến toàn bộ người dân trên địa bàn Thành phố để có thể trải nghiệm, tiếp cận và hiểu rõ hơn về các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử, an sinh xã hội, thông tin quy hoạch, đường dây nóng, thông tin việc làm, phản ánh kiến nghị.	VPUBND TP; UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở ngành có liên quan
	2. Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	1. Tỷ lệ người dân trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet. 2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà.	- Tăng cường công tác tuyên truyền tới người dân về tiện ích sử dụng Internet trong cuộc sống; nâng cao nhận thức và hành vi sử dụng mạng Internet hiệu quả, văn minh, đúng pháp luật. - Triển khai các phương thức tiếp cận thông tin cho người dân nông thôn để tìm kiếm các thông tin theo chủ đề như việc làm cho thanh niên, định hướng nghề nghiệp, kiến thức khoa học, hoạt động sản xuất trong ngành nông nghiệp, lâm nghiệp, ngư nghiệp, phụ nữ với sức khỏe... - Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục chỉ đạo triển khai các chính sách hỗ trợ lắp đặt Internet cho hộ gia đình, góp phần hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ về chuyển đổi số trong năm 2025. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, nhất là tổ chức Đoàn Thanh niên phát động các phong trào để thúc đẩy chuyển đổi số trên địa bàn Thành phố.	UBND cấp xã; Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Khoa học và Công nghệ	
	3. Phục đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	1. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện.	- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, định hướng, giáo dục nhằm nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của cả hệ thống chính trị và toàn xã hội, cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên và Nhân dân trong việc khai thác, sử dụng Internet và mạng xã hội một cách hiệu quả, thiết thực, lành mạnh, đúng quy định của pháp luật.	VPUBND TP; các sở, ngành; cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	

Chỉ số nội dung	Nội dung thành phần	Chỉ tiêu	Nhiệm vụ và giải pháp	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì; kiểm tra, đôn đốc	Cơ quan phối hợp
		2. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố để sử dụng cho tra cứu thông tin. 3. Tỷ lệ người dân trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến Nhân dân.	- Tăng cường thông tin tuyên truyền về lợi ích, hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp hiểu rõ, tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đổi mới các nội dung tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Tăng cường phối hợp, đề ra các giải pháp để khắc phục khó khăn, tăng tỷ lệ người dân tiếp cận sử dụng dịch vụ với hình thức thanh toán trực tuyến đối với dịch vụ công. - Thường xuyên cập nhật nội dung Cổng/trang thông tin điện tử của đơn vị phải đảm bảo đầy đủ theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin, trong đó có các dự thảo chính sách, pháp luật lấy ý kiến Nhân dân. - Triển khai hiệu quả, tuyên truyền rộng rãi đến người dân về hiệu quả ứng dụng “Công dân số”, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, nhằm thúc đẩy chuyển đổi số, cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố. - Các sở, ban, ngành, địa phương: Nghiên cứu, đổi mới nội dung tuyên truyền về hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. - Tăng cường tuyên truyền, tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua chuyên mục Hỏi - Đáp trực tuyến trên Trang thông tin điện tử, phản hồi kịp thời những thông tin, kiến nghị liên quan đến người dân, doanh nghiệp theo quy định.			