

Số: 492/KH-UBND

Hà Nội, ngày 08 tháng 7 năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của thành phố Hà Nội

Ngày 25/5/2022, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ công bố kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng SIPAS năm 2021. Theo đó, Chỉ số PAR INDEX của Thành phố đạt 88,54%, tăng 2.47% so với năm 2020, đứng trong top 10 các tỉnh, Thành phố đứng đầu cả nước; Chỉ số SIPAS đạt 87,11%, tăng 1,96% tỷ lệ hài lòng chung và tăng 3 bậc so với năm 2020, xếp thứ 30/63 tỉnh, Thành phố. Để tiếp tục cải thiện, nâng cao các Chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền Thành phố, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của thành phố Hà Nội, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, CHỈ TIÊU CỤ THỂ

1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; cải thiện, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần bị trừ điểm hoặc đạt điểm thấp.
- Phấn đấu năm 2022 Chỉ số PAR INDEX của Thành phố tăng tối thiểu 1-2 bậc, Chỉ số SIPAS tiếp tục có sự cải thiện cả về tỷ lệ hài lòng chung và thứ bậc so với năm 2021.

2. Yêu cầu

- Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, đặc biệt là các cơ quan chủ trì tham mưu các nội dung, lĩnh vực trong Chỉ số PAR INDEX cấp Thành phố, Chỉ số SIPAS đánh giá đúng kết quả thực hiện các nội dung liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương quản lý.
- Triển khai hệ thống các giải pháp, khắc phục ngay những tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm, nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2022 của Thành phố.

3. Chỉ tiêu cụ thể

(Phụ lục đính kèm theo).

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX)

- #### **1.1. Các nội dung: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; Cải cách tổ chức bộ máy; Cải cách chế độ công vụ**

Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo tình hình tổ chức, triển khai thực hiện kịp thời Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của Thành phố và Kế hoạch công tác của Tổ công tác cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PARINDEX), Chỉ số Đo lường sự hài lòng (SIPAS) giai đoạn 2021-2025.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả các kế hoạch về: CCHC; kiểm tra công tác CCHC; tinh giản biên chế; đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; báo cáo định kỳ về CCHC, gửi Bộ Nội vụ đảm bảo chất lượng và thời gian theo yêu cầu; các báo cáo: Đánh giá về rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập; thống kê về tình hình, kết quả sử dụng biên chế; bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm; kết quả đánh giá, phân loại công chức, viên chức; kết quả tinh giản biên chế; kết quả đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; số lượng, chất lượng cán bộ, công chức cấp xã; tình hình chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Xây dựng các giải pháp cụ thể để nâng cao điểm số đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa: Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức và các tiêu chí được đánh giá qua điều tra xã hội học và phối hợp điều tra xã hội học về đánh giá tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính; tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức.

- Nhiệm vụ cụ thể:

- + Đối với những tiêu chí chưa đạt điểm tối đa Sở Nội vụ phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Tổ chức Hội nghị triển khai các giải pháp cải thiện, nâng cao 03 Chỉ số CCHC (PAR INDEX), SIPAS, PAPI tới lãnh đạo các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Thực hiện khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức, viên chức theo lĩnh vực *(hoàn thành trong tháng 8/2022)*.

- + Thực hiện kế hoạch kiểm tra Công vụ, kiểm tra CCHC năm 2022, kiểm tra công tác Nội vụ *(hoàn thành trong tháng 11/2022)*.

1.2. Nội dung: Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) của Thành phố

Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Tiếp tục triển khai các kế hoạch: theo dõi thi hành pháp luật; kiểm tra, rà soát, hệ thống văn bản QPPL; quyết định ban hành danh mục văn bản QPPL. Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật: thực hiện thu thập thông

tin, công tác kiểm tra, hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, các kết luận kiểm tra và báo cáo xử lý hoặc kiến nghị xử lý kết quả kiểm tra.

- Thực hiện kiểm tra, xử lý, rà soát văn bản QPPL: Đảm bảo 100% số văn bản QPPL phải được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát; 100% văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

- Xây dựng các giải pháp cụ thể để duy trì các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và phối hợp điều tra xã hội học đánh giá tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do Thành phố ban hành: Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố; Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố; Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố; Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thành phố.

- Nhiệm vụ cụ thể:

- + Đối với những tiêu chí chưa đạt điểm tối đa Sở Tư pháp phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng đối với đội ngũ làm công tác pháp chế, xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc các sở, ngành và cấp huyện *(hoàn thành trong tháng 9/2022)*.

- + Tiếp tục tham mưu Thành phố phối hợp với Bộ Tư pháp hoàn chỉnh hồ sơ đề nghị xây dựng Luật Thủ đô (sửa đổi); thực hiện xây dựng dự thảo Luật Thủ đô (sửa đổi) *(hoàn thành trong tháng 11/2022)*.

- + Kiểm tra, đôn đốc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao chất lượng công tác xây dựng VBQPPL của Thành phố theo quy định và theo danh mục đã được Thành phố ban hành; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác xây dựng, ban hành, kiểm tra, rà soát, xử lý VBQPPL, theo dõi thi hành pháp luật *(hoàn thành trong tháng 11/2022)*.

1.3. Nội dung: Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

Văn phòng UBND Thành phố chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Thực hiện các Kế hoạch kiểm soát TTHC, Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 12/7/2021 về triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Kiểm soát chặt chẽ đối với quá trình soạn thảo ban hành văn bản QPPL có chứa quy định về TTHC. Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC, xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% các vấn đề vướng mắc, bất cập phát hiện qua rà soát.

- Tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả các TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Đôn đốc, kiểm tra việc niêm yết công khai nội dung hướng dẫn và tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về TTHC; việc thực hiện các quy định về tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã tham mưu tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng tiến độ các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao cho Thành phố trong năm.

- Nhiệm vụ cụ thể:

+ Đối với những tiêu chí chưa đạt điểm tối đa Văn phòng UBND Thành phố phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

+ Hoàn thiện mô hình “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp của thành phố Hà Nội” trên cơ sở tích hợp một số nội dung của Đề án 06 *(hoàn thành trong Quý III/2022 và báo cáo UBND Thành phố)*.

+ Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo Thành phố theo quy định, từng bước tự động hóa công tác báo cáo, thống kê phục vụ sự chỉ đạo điều hành nhanh chóng, kịp thời, hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu nhà nước của cơ quan nhà nước các cấp và kết nối Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ *(hoàn thành trong tháng 10/2022)*.

+ Triển khai các nhiệm vụ tại Kế hoạch số 285/KH-UBND về việc thực hiện tích hợp DVC trực tuyến mức độ 3,4 và Quyết định số 1473/QĐ-UBND ngày 29/4/2022 *(hoàn thành trong tháng 11/2022)*.

1.4. Nội dung: Công tác cải cách Tài chính công

Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; các đơn vị sự nghiệp công lập; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Thực hiện kiểm tra, kiểm soát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trên toàn Thành phố đẩy mạnh công tác cải cách tài chính công; tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong quản lý sử dụng ngân sách nhà nước; tổ chức thực hiện công tác cải cách tài chính công gắn liền với các nội dung quản lý, sử dụng ngân sách tiết kiệm, hiệu quả, đảm bảo đúng chính sách chế độ đối với từng cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục triển khai các giải pháp thực hiện có hiệu quả chế độ tự chủ tài chính đơn vị sự nghiệp công lập. Triển khai thực hiện Nghị định số 60/2021/NĐ-CP của Chính phủ về Quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập. Xây dựng và ban hành danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước theo phân cấp thuộc phạm vi quản lý của

địa phương; ban hành định mức kinh tế kỹ thuật áp dụng trong lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công.

- Rà soát, nâng mức độ tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập để có thêm số đơn vị đạt tiêu chí theo quy định. Bảo đảm thực hiện đúng quy định cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, trong năm không có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính được phát hiện.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa và nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa đối với lĩnh vực cải cách tài chính công tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần: Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và phối hợp điều tra xã hội học tác động của cải cách đến quản lý tài chính công của Thành phố: Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công; Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Nhiệm vụ cụ thể:

- + Đối với những tiêu chí chưa đạt điểm tối đa Sở Tài chính phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Triển khai các giải pháp và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Rà soát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố hoàn thiện các quy định về giá dịch vụ sự nghiệp công lập (lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo) thuộc thẩm quyền của HĐND Thành phố *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Hướng dẫn cụ thể việc thực hiện chi trả chế độ, chính sách đối với công chức kiêm nhiệm nhiều chức danh (công chức làm tại bộ phận một cửa, Ủy quyền ký chứng thực, thực hiện nhiệm vụ tiếp dân) để đảm bảo quyền lợi cho công chức *(hoàn thành tháng 7/2022)*.

1.5. Nội dung: xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

a) Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Triển khai kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của Thành phố năm 2022 và Kế hoạch giai đoạn 2022-2025. Xây dựng các báo cáo định kỳ về kết quả ứng dụng CNTT, báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP

ngày 07/3/2019 của Chính phủ, gửi Bộ Thông tin và Truyền thông đảm bảo chất lượng và thời gian theo yêu cầu.

- Thường xuyên cập nhật, cung cấp kịp thời, đầy đủ các thông tin, chỉ đạo điều hành của Thành phố trên Cổng thông tin điện tử, cổng giao tiếp điện tử của Thành phố.

- Triển khai các nhiệm vụ để thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ trong phục vụ công việc, xây dựng kinh tế số, hạ tầng số, thành phố thông minh phục vụ tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa, nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và phối hợp điều tra xã hội học tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính của Thành phố: Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Thành phố; Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của Thành phố; Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Thành phố.

- Nhiệm vụ cụ thể:

- + Đối với những tiêu chí chưa đạt điểm tối đa Sở Thông tin và Truyền thông phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Hoàn thành việc đấu thầu và đưa vào vận hành chính thức Cổng Dịch vụ công Thành phố và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung 03 cấp của Thành phố; thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành cần thiết khác và kết nối với nền tảng thanh toán trực tuyến Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng về thực hiện thanh toán trực tuyến một cách thống nhất trên toàn quốc *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

b) Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Triển khai hướng dẫn các cơ quan hành chính chuyển từ áp dụng ISO trên bản giấy sang áp dụng ISO điện tử của Thành phố nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và nâng cao hiệu quả áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

- Phối hợp điều tra xã hội học trong tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính của Thành phố tiêu chí: Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO.

- Nhiệm vụ cụ thể:

+ Đối với tiêu chí “Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO” chưa đạt điểm tối đa Sở Khoa học và Công nghệ phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

+ Báo cáo tình hình thực hiện, đánh giá tính hiệu quả của việc triển khai áp dụng ISO 9001, tham mưu UBND Thành phố hệ thống các giải pháp nâng cao hiệu quả việc triển khai áp dụng ISO 9001 trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Hà Nội *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

+ Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCNV ISO 9001 theo đúng quy định *(hoàn thành trong tháng 11/2022)*.

c) Văn phòng UBND Thành phố chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã:

- Triển khai các giải pháp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trên toàn Thành phố thực hiện trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử, xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng;

- Tăng tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 có phát sinh hồ sơ và tăng tỷ lệ thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).

- Tham mưu việc ứng dụng công nghệ thông tin trong trao đổi, xử lý văn bản, hồ sơ công việc trong các cơ quan hành chính thuộc Thành phố và giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa, nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa: Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 của Thành phố được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVC quốc gia; Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 có phát sinh hồ sơ.

- Nhiệm vụ cụ thể: Văn phòng UBND Thành phố phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí, Thành Đoàn Hà Nội thực hiện công tác truyền thông và tuyên truyền các nội dung về dịch vụ công trực tuyến, nội dung liên quan đến Đề án 06 nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến có phát sinh hồ sơ *(hoàn thành trong 11/2022)*.

1.6. Nội dung: Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội của Thành phố

Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu, đề xuất các giải pháp nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn Thành phố, trong đó trọng tâm *(báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo chuyên đề CCHC quý III, năm 2022)*:

- Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước năm 2022. Tăng mức độ thu hút đầu tư của Thành phố năm sau cao hơn năm trước.

- Triển khai các giải pháp để tăng tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới; tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP); hoàn thành đạt và vượt 100% chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội do HĐND Thành phố giao.

- Tiếp tục hỗ trợ, tư vấn hướng dẫn miễn phí cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu trong lĩnh vực đầu tư trong nước và nước ngoài. Hỗ trợ nộp hồ sơ đăng ký doanh nghiệp qua mạng điện tử miễn phí cho doanh nghiệp.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa và nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa tại tiêu chí, tiêu chí thành phần: Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm; Mức độ thu hút đầu tư của Thành phố, Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP), Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND Thành phố giao.

- Nhiệm vụ cụ thể:

- + Đối với những tiêu chí chưa đạt điểm tối đa Sở Kế hoạch và Đầu tư phân tích và xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao Chỉ số *(hoàn thành trong tháng 7/2022)*.

- + Rà soát toàn bộ các dự án đầu tư ngoài ngân sách, dự án có vốn đầu tư nước ngoài, biên bản ghi nhớ đã ký tại các hội nghị xúc tiến đầu tư. Tổ chức đánh giá, phân loại, đôn đốc, hỗ trợ và xử lý theo quy định pháp luật để đẩy nhanh tiến độ đầu tư và khai thác tối đa nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố *(hoàn thành trong tháng 11/2022)*.

2. Chỉ số Hải lòng SIPAS

2.1. Nội dung về tiếp cận dịch vụ

a) Văn phòng UBND Thành phố là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về tiếp cận dịch vụ, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

b) Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, trên Cổng/Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Phát thanh - Truyền hình, qua mạng xã hội.

- Tiếp tục cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

2.2. Nội dung về TTHC

a) Văn phòng UBND Thành phố là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về TTHC, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị¹ tổ chức rà soát, thống kê, xây dựng quy trình TTHC liên thông giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn Thành phố theo Kế hoạch số 288/KH-UBND ngày 14/12/2021 của UBND Thành phố; các nhiệm vụ tiến độ năm 2022 (*hoàn thành trong tháng 12/2022*).

b) Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND Thành phố.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC.

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

2.3. Nội dung về công chức giải quyết TTHC

a) Sở Nội vụ là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về công chức giải quyết TTHC, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

b) Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Tăng cường tần suất kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC đặc biệt tại các xã, phường, thị trấn nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực.

- Tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức phụ trách một cửa, kỹ năng giao tiếp, ứng xử để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người

¹ Các Sở: Nội vụ; Giao thông vận tải; Tư pháp; Y tế; Tài nguyên và Môi trường; - Sở Xây dựng; Công thương; Ban Dân tộc Thành phố; Ban Quản lý các khu CN và CX.

dân đúng quy định và chu đáo; công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình cách kê khai hoặc điền mẫu và niêm yết để người dân biết cách kê khai cho đúng, đủ.

- Phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn có liên quan.

- Kiểm tra, đánh giá thường xuyên hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức phụ trách một cửa thì xác định lỗi, trách nhiệm.

2.4. Nội dung về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

a) Văn phòng UBND Thành phố là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc hoàn thành việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực theo lộ trình, chỉ tiêu tại Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 12/7/2021 của UBND Thành phố *(theo lộ trình của Chính phủ)*.

b) Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Rà soát, tự kiểm tra việc thực hiện quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết TTHC, công việc nội bộ (ngoài TTHC); và tiếp tục góp ý hoàn thiện phần mềm để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ quá hạn giải quyết gắn với việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Chú trọng thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá hài lòng chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Định kỳ hàng tháng có báo cáo kết quả tổng hợp việc triển khai lấy ý kiến đánh giá, báo cáo cơ quan cấp trên và có biện pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2.5. Nội dung về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị

a) Văn phòng UBND Thành phố là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện.

Tham mưu UBND Thành phố xây dựng, hướng dẫn và tổ chức thực hiện Quy chế về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính tại các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của Thành phố (*hoàn thành trong tháng 10/2022*).

b) Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Công khai đầy đủ số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC. Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

- Là đầu mối theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch.

- Báo cáo kịp thời UBND Thành phố và xác định trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị không triển khai hoặc triển khai chậm các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch.

- Rà soát, báo cáo tiến độ thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch vào các cuộc họp của Tổ Công tác Cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS.

2. Văn phòng UBND Thành phố, các Sở: Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Khoa học và Công nghệ

- Căn cứ Kế hoạch này, xây dựng Kế hoạch cải thiện, nâng cao các nội dung, tiêu chí được giao chủ trì theo dõi (*hoàn thành trong tháng 7/2022*).

- Định kỳ báo cáo kết quả về UBND Thành phố (lồng ghép vào Báo cáo CCHC chuyên đề quý III, năm 2022 qua Sở Nội vụ để tổng hợp).

3. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Thành phố

- Gửi kết quả chi tiết SIPAS năm 2021 của các cơ quan, đơn vị về Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị được khảo sát (*hoàn thành trong tháng 7/2022*).

- Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch và triển khai tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã và một số lĩnh vực trọng tâm năm 2022.

- Xây dựng báo cáo phân tích chi tiết kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức năm 2022; gửi báo cáo về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ để tổng hợp trước 31/12/2022).

4. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã

- Căn cứ nội dung, nhiệm vụ trong Kế hoạch này, xây dựng Kế hoạch của ngành, địa phương mình để thực hiện đầy đủ, có hiệu quả các nội dung của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS.

- Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành; xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan hành chính các cấp, chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố về kết quả thực hiện công tác CCHC tại ngành, địa phương.

- Các cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng chỉ số thành phần cụ thể có trách nhiệm phối hợp với các Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã tổ chức thực hiện các giải pháp nhằm cải thiện các Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS theo nội dung và mục tiêu đã được xác định.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm báo cáo việc triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền lồng ghép trong Báo cáo CCHC định kỳ gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố.

- Phối hợp chặt chẽ với Bộ Nội vụ trong triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2022 của Thành phố.

(Có phụ lục chỉ tiêu phấn đấu đính kèm theo Kế hoạch này)

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2022 của thành phố Hà Nội. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện. *h*

Nơi nhận: *h*

- BCĐ CCHC của Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT Thành ủy, TT HĐND Thành phố;
- Các PCT UBND TP;
- Thành viên TCT cải thiện, nâng cao Chỉ số CCHC, SIPAS của TP giai đoạn 2021-2025;
- Các sở, ban, ngành TP;
- Các quận, huyện, thị ủy;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đài PTTH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT;
- VP UBTP: CVP, các PCVP;
- Các phòng: NC, TH, KS TTHC;
- Lưu: VT, NC *(Binh)*, SNV *h*

(để b/c)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH *h*



Lê Hồng Sơn



PHỤ LỤC

CÁC CHỈ TIÊU CỤ THỂ NĂM 2022

(Kèm theo Kế hoạch .../KH-UBND ngày 08/7/2022 của UBND Thành phố)

A. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm năm 2021	Mục tiêu năm 2022	Chủ trì tham mưu
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CCHC	8.5	8.424	8.5	
1.1	Thực hiện Kế hoạch CCHC	1.5	1.5	1.5	Sở Nội vụ
1.2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ của TP	0.5	0.5	0.5	
1.3	Kiểm tra CCHC của Thành phố	2	2	2	
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	1	1	1	
1.5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	2	2	2	
1.6	Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1.5	1.424	1.5	Văn phòng UBND Thành phố
2	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI TỈNH	10	8.76	9	
2.1	Theo dõi thi hành pháp luật (TDTHPL)	2	2	2	Sở Tư pháp
2.2	Xử lý VBQPPL sau rà soát, hệ thống hóa	1.5	1.5	1.5	
2.3	Xử lý văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra	1.5	1.5	1.5	
2.4	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	5	3.76	4	
2.4.1	2.4.1. Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1	0.79	0.8	
2.4.2	2.4.2. Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1	0.79	0.8	
2.4.3	2.4.3. Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1.5	1.03	1.2	
2.4.4	2.4.4. Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1.5	1.15	1.2	
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG	13.5	13.488	13.5	
3.1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1	1	1	Văn phòng UBND Thành phố
3.2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	3.5	3.5	3.5	
3.3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	3	3	3	
3.4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	5	4.988	5	
3.5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	1	1	1	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm năm 2021	Mục tiêu năm 2022	Chủ trì tham mưu
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	11.5	10.34	10.6	
4.1	Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy	3.5	3.5	3.5	Sở Nội vụ
4.2	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế	2.5	2.5	2.5	
4.3	Thực hiện phân cấp quản lý	1	1	1	Sở Kế hoạch và Đầu tư
4.4	Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính	4.5	3.34	3.6	
4.4.1	<i>Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh</i>	1.5	1.13	1.2	Văn phòng UBND Thành phố
4.4.2	<i>Tình hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh</i>	1.5	1.1	1.2	Sở Nội vụ
4.4.3	<i>Tình hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện</i>	1.5	1.11	1.2	Sở Kế hoạch và Đầu tư
5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	13.5	11.34	12.13	
5.1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm	2.5	2.5	2.5	Sở Nội vụ
5.2	Tuyển dụng công chức, viên chức	1	1	1	
5.3	Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh	0.5	0.5	0.5	
5.4	Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính	0.75	0.75	0.75	
5.5	Đánh giá, phân loại công chức, viên chức	1.25	0.5	1	
5.6	Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1	1	1	
5.7	Cán bộ, công chức cấp xã	0.5	0.5	0.5	
5.8	Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức	2	1.63	1.66	
5.8.1	<i>Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức</i>	1	0.85	0.86	
5.8.2	<i>Tình công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức</i>	1	0.78	0.8	
5.9	Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4	2.96	3.22	
5.9.1	<i>Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0.75	0.8	
5.9.2	<i>Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0.75	0.8	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm năm 2021	Mục tiêu năm 2022	Chủ trì tham mưu
5.9.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1	0.8	0.82	
5.9.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1	0.66	0.8	
6	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12	10.583	10.9	
6.1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	3	2.543	2.7	
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm	1	0.75	0.9	Sở Kế hoạch và Đầu tư
6.1.2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	1	1	1	Sở Tài chính
6.1.3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0.793	0.8	
6.2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công	2	2	2	
6.3	Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)	3	3	3	
6.4	Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công	4	3.04	3.2	
6.4.1	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0.76	0.8	
6.4.2	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0.76	0.8	
6.4.3	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0.76	0.8	
6.4.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0.76	0.8	
7	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH	15	12.396	13.12	
7.1	Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của tỉnh	7.25	5.836	6.45	
7.1.9	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVC quốc gia	1	0.586	0.63	Văn phòng UBND Thành phố
7.1.10	Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	0.5	0	0.5	
7.1.11	Tỷ lệ kết nối chế độ báo cáo của UBND tỉnh với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ	0.5	0	0.5	
7.2	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến	1.5	1.19	1.22	Văn phòng UBND Thành phố
7.2.1	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ	0.5	0.19	0.25	
7.3	Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)	1.25	1.25	1.25	
7.4	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) theo quy định	1	1	1	Sở Khoa học và Công nghệ
7.5	Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính	4	3.12	3.2	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm năm 2021	Mục tiêu năm 2022	Chủ trì tham mưu
7.5.1	Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1	0.79	0.8	Sở Thông tin và Truyền thông
7.5.2	Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh	1	0.78	0.8	
7.5.3	Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1	0.78	0.8	
7.5.4	Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO	1	0.77	0.8	Sở Khoa học và Công nghệ
8	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ CÁC CHỈ TIÊU PHÁT TRIỂN KT-XH CỦA TỈNH	16	13.209	14.8	
8.1	Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)	10	8.709	8.8	Sở Nội vụ
8.2	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1	0.5	1	Sở Kế hoạch và Đầu tư
8.3	Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh	2	2	2	
8.4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	1	1	1	Cục thuế Thành phố
8.5	Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP)	1	0.5	1	Sở Kế hoạch và Đầu tư
8.6	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	1	0.5	1	
	TỔNG ĐIỂM	100	88.54	92.55	

B. CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)

TT	Tiêu chí	Kết quả SIPAS 2021	Mục tiêu SIPAS 2022 (%)	Đơn vị chủ trì theo dõi	Đơn vị thực hiện
	CHỈ SỐ CHUNG	87.11	>88.00		
I	Tiếp cận dịch vụ	89,28	>91.00	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC. - Các Sở, cơ quan tương đương Sở, - UBND các quận, huyện, thị xã.
1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.23	91.00		
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	89.41	91.00		
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.29	91.00		
4	Trang thiết bị phục vụ người dân dễ sử dụng	89.18	91.00		
II	Thủ tục hành chính	88.81	>90.00	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC. - Các Sở, cơ quan tương đương Sở, - UBND các quận, huyện, thị xã.
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.12	90.00		
2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.06	90.00		
3	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89.00	90.00		
4	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	88.77	90.00		
5	Thời hạn giải quyết TTHC là đúng quy định	88.08	90.00		
III	Công chức	88.51	>90.00	Sở Nội vụ	- Văn phòng UBND Thành phố phối hợp với Nội vụ kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC.
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.12	90.00		
2	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.77	90.00		
3	Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.66	90.00		

TT	Tiêu chí	Kết quả SIPAS 2021	Mục tiêu SIPAS 2022 (%)	Đơn vị chủ trì theo dõi	Đơn vị thực hiện
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đễ hiểu	88.43	90.00		- Các Sở, cơ quan tương đương Sở, - UBND các quận, huyện, thị xã
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.49	90.00		
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.26	90.00		
7	Công chức tận tình giúp đỡ	87.85	90.00		
IV	Kết quả	89.21	>90.00	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC. - Các Sở, cơ quan tương đương Sở, - UBND các quận, huyện, thị xã.
1	Kết quả phù hợp với quy định	88.95	90.00		
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	89.23	90.00		
3	Kết quả có thông tin chính xác	89.47	90.00		
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.18	90.00		
V	Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị	79.73	>82.00	Văn phòng UBND Thành phố	- Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC. - Các Sở, cơ quan tương đương Sở; - UBND các quận, huyện, thị xã.
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	82.15	83.00		
2	Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.92	82.00		
3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.92	82.00		
4	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.92	81.00		