

Số: /KH-UBND

Việt Hưng, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

**Cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX),
Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành
chính Nhà nước (SIPAS) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công
(PAPI) năm 2025 của thành phố Hà Nội tại phường Việt Hưng**

Thực hiện Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 09/6/2025 của UBND Thành phố Hà Nội về việc ban hành kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh- PAPI năm 2025 của thành phố Hà Nội, UBND phường Việt Hưng ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung chỉ đạo của Thành phố về cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh- PAPI năm 2025 tại kế hoạch số 159/KH – UBND ngày 09/6/2025 tại địa phương.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn phường.

- Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể tạo sự chuyển biến đồng bộ, thực chất trong thực hiện các nội dung của các Chỉ số góp phần cải thiện nâng cao kết quả thực hiện chỉ số CCHC, SIPAS, PAPI của Thành phố.

2. Yêu cầu

- Bám sát chỉ đạo của thành phố về các nhiệm vụ cần tập trung cần thực hiện để cải thiện, nâng cao các chỉ số thành phần còn thấp, gắn với đánh giá xếp loại hàng tháng đối với CBCCVC theo quy định.

- Đánh giá đúng thực trạng, đề xuất, triển khai thực hiện hiệu quả các giải pháp nâng cao kết quả thực hiện chỉ số; kiểm soát, đánh giá kết quả thực hiện định kỳ hàng quý.

- Triển khai, theo dõi đầy đủ, kịp thời các nhiệm vụ theo chỉ đạo. Kiểm soát đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao các Chỉ số.

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

II. NỘI DUNG

1. Tiếp tục tổ chức triển khai hiệu quả các nhiệm vụ thực hiện công tác CCHC, kế hoạch cải thiện chỉ số SIPAS, PAPI giai đoạn 2021-2025, trong đó tập trung thực hiện hoàn thành kế hoạch công tác CCHC, các nhiệm vụ cải thiện nâng cao chỉ số CCHC, PASPI, SIPAS năm 2025.

2. Triển khai các hoạt động đánh giá, chấm điểm, đo lường chỉ số CCHC, SIPAS, PAPI hàng năm, ứng dụng CNTT trong đánh giá đảm bảo tính chính xác kết quả thực hiện, dự báo tình hình và có giải pháp chủ động khắc phục cải thiện kịp thời.

3. Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác CCHC. Triển khai hệ thống cơ sở dữ liệu CCHC phục vụ công tác tham mưu trong công tác CCHC theo chỉ đạo của thành phố.

4. Nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác CCHC. Xác định rõ trách nhiệm người đứng đầu trong triển khai, đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC tại địa phương trước thành phố, Chủ tịch UBND thành phố.

5. Triển khai việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính, xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, đánh giá hiệu quả việc thực hiện. Xây dựng quy trình, quy chế hoạt động của UBND phường, các phòng, đơn vị trực thuộc; tình hình, kết quả sử dụng biên chế; bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm; tinh giản biên chế; thực hiện chế độ đối với cán bộ, công chức, viên chức nghỉ sau sắp xếp; đào tạo bồi dưỡng; đánh giá, phân loại công chức, viên chức; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.

6. Bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ Cải cách hành chính, trong đó, tập trung bồi dưỡng, hướng dẫn các nội dung về chỉ số SIPAS, PAR INDEX, PAPI cho đội ngũ

cán bộ, công chức làm công tác Cải cách hành chính, công chức tham gia giải quyết hồ sơ hành chính, công chức thực hiện nhiệm vụ về công nghệ thông tin...

7. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính, rút ngắn thời gian xử lý, không chậm trễ, không quá hạn.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIẾN NÂNG CAO CHỈ SỐ

(Có biểu chi tiết kèm theo Kế hoạch).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị

- Căn cứ Kế hoạch các nhiệm vụ được giao, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện, trong đó, bám sát các nhiệm vụ được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung, các nhiệm vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi phòng Văn hoá- xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố.

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

2. Phòng Văn hoá- xã hội

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng, ban đơn vị thuộc phường trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần tại các Chỉ số theo chức năng, nhiệm vụ đơn vị.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ).

- Là cơ quan đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học theo triển khai hướng dẫn của Thành phố.

- Tham mưu UBND phường chủ trì, tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI; thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của phường đến người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường kiểm tra đối với công tác CCHC các phòng, ban đơn vị thuộc phường nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường

Chỉ đạo uỷ viên UBMTTQ Việt Nam phường, các Ban công tác mặt trận tăng cường công tác tuyên truyền đến cán bộ, hội viên về nội dung, mục đích, ý nghĩa của các Chỉ số và trách nhiệm của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số SIPAS, PAR INDEX, PAPI năm 2025 của thành phố Hà Nội tại UBND phường Việt Hưng, UBND phường yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc kịp thời báo cáo UBND phường (qua phòng Văn hoá - xã hội) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở nội vụ;
- ĐU - HĐND - UBND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Các trường học;
- Lưu: VT, VHXX (02)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Vũ Xuân Trường

**NHIỆM VỤ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC, PAPI, SIPAS NĂM 2025
CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI TẠI PHƯỜNG**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH –UBND ngày / / của UBND phường Việt Hưng

STT	Nhiệm vụ	Lãnh đạo phụ trách	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả thực hiện	Thời gian hoàn thành
I	CẢI THIỆN NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC (PAR INDEX)					
1	Công tác chỉ đạo điều hành					
1.1	Xây dựng kế hoạch Cải thiện, nâng cao chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) và chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2025 của thành phố Hà Nội tại phường Việt Hưng	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Văn hóa- Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Kế hoạch	Tháng 10/2025
1.2	Thông tin tuyên truyền về công tác CCHC	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa- Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Tin bài tuyên truyền trên cổng TTĐT phường, Đài truyền thanh phường.	Thường xuyên
2	Cải cách công vụ, công chức					
2.1	Xây dựng vị trí việc làm, xác định mức độ lao động khối lượng công việc để quyết định giao chỉ tiêu biên chế công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong các cơ quan, tổ chức hành chính được sắp xếp	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Văn hóa- Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	- Tờ trình, báo cáo của UBND phường gửi Thành phố	Theo hướng dẫn của Thành phố
2.2	Triển khai kế hoạch đào tạo đối với đội ngũ cán bộ, công chức xã để	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Văn hóa- Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	- Tổ chức các lớp bồi dưỡng theo đúng tiến độ; hoàn	Thường xuyên

	đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và đạt điều kiện tiêu chuẩn vị trí việc làm				thành kế hoạch bồi dưỡng năm 2025 - Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng	
3	Cải cách tổ chức bộ máy					
3.1	Sắp xếp kiện toàn tổ chức bộ máy của UBND phường	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Quyết định bổ nhiệm, Quyết định phân công CBCC	Tháng 7/2025
3.2	Rà soát, thực hiện các quy định về quản lý biên chế hành chính	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan		Theo kế hoạch của Thành phố
4	Cải cách thể chế					
4.1	Nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản QPPL của phường theo quy định; 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	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND& UBND	Các phòng chuyên môn	- 100% văn bản QPPL ban hành đúng quy định, kịp thời - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý	Thường xuyên
5	Cải cách tài chính công					
5.1	Hướng dẫn triển khai kế hoạch nâng mức tự chủ tài chính các đơn vị sự nghiệp công lập giai đoạn 2021-2025 sau khi chính quyền cơ sở thành lập	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các đơn vị sự nghiệp; Các trường học	Báo cáo kết quả thực hiện	Định kỳ ngày 15 háng quý
6	Cải cách thủ tục hành chính					
6.1	Thực hiện các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC theo kế hoạch kiểm soát TTHC của UBND phường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND&UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Hoàn thành các nhiệm vụ theo kế hoạch	Thường xuyên

6.2	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan; Điểm tiếp nhận HCC	Bảng niêm yết TTHC; Trang thông tin điện tử phường	Thường xuyên khi có sự thay đổi
6.3	Công khai kết quả giải quyết TTHC; công khai kết quả phản ánh kiến nghị của tổ chức, người dân về TTHC	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Điểm tiếp nhận HCC	Báo cáo, công khai tại Điểm tiếp nhận HCC	Thường xuyên
7	Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số					
7.1	Thực hiện triển khai Nghị quyết 57/NQ/TW về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng chuyên môn	Kế hoạch; Báo cáo; Quyết định	Theo hướng dẫn của thành phố
7.2	Tiếp tục hoàn thiện cơ sở dữ liệu điện tử hộ tịch, thực hiện số hóa dữ liệu hộ tịch, xây dựng cơ sở dữ liệu hộ tịch theo quy định	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Công chức phụ trách lĩnh vực hộ tịch	Hoàn thành số hóa, xây dựng cơ sở dữ liệu hộ tịch	Theo kế hoạch của Thành phố
II	CHỈ SỐ HÀI LÒNG SIPAS					
1	Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
1.1	Cung cấp thông tin về các chính sách liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương theo dõi, quản lý (tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa tổ dân phố, bảng thông tin công cộng, khu dân cư...) giúp người dân dễ dàng tiếp cận, giám sát	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Thông tin cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời, dưới nhiều hình thức: Hội nghị, hòm thư, đường dây nóng, trang thông tin điện tử	Thường xuyên
1.2	Tổ chức các hội nghị tiếp xúc, đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội... để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Hội nghị, hòm thư, đường dây nóng, mạng xã hội; Trang thông tin điện tử giúp người dân thuận lợi, dễ dàng góp ý	Thường xuyên

	và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách					
1.3	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị để nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Khảo sát sự hài lòng của người dân để cải thiện, nâng cao chất lượng thực thi chính sách	Thường xuyên
1.4	Triển khai 9 nhóm chính sách trọng tâm: kinh tế, khám chữa bệnh, giáo dục, trật tự, an toàn xã hội, giao thông đường bộ, điện sinh hoạt, nước sinh hoạt, an sinh xã hội, CCHC	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Triển khai đầy đủ, kịp thời thông qua hội nghị, văn bản....	Thường xuyên
1.5	Nâng cao chất lượng hoạt động của Trạm y tế phường; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sỹ	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Đề án, kế hoạch	Thường xuyên
1.6	Nâng cao chất lượng giáo dục, chất lượng đội ngũ giáo viên. Mở rộng các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trong đối với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các trường học công lập trên địa bàn phường	Đề án, kế hoạch; kênh thông tin: trực tuyến, hội nghị, cuộc họp	Thường xuyên
1.7	Thực hiện chính sách an sinh xã hội (Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, hỗ trợ thường xuyên, hỗ trợ người có công, người nghèo, người tàn tật...)	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Quyết định thực hiện chính sách bảo trợ xã hội kịp thời, đúng quy định	Thường xuyên
2	Cung ứng dịch vụ công					

2.1	Công khai thủ tục hành chính	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Công khai đầy đủ danh mục, trình tự, thời gian giải quyết, lệ phí, biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử phường, Bảng niêm yết tại Điểm phục vụ hành chính công, Niêm yết rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu cho mọi đối tượng.	Trong năm
2.2	Nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của CBCCVC	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên về: Kỹ năng giao tiếp hành chính, nghiệp vụ giải quyết TTHC. Ứng dụng công nghệ thông tin.	Trong năm
2.3	Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua: Máy tính đặt tại Điểm phục vụ hành chính công. Tờ rơi hướng dẫn, video, hoặc cán bộ hỗ trợ trực tiếp. Liên thông các phần mềm như một cửa điện tử, quản lý văn bản, chứng thực điện tử... để giảm thời gian xử lý.	Trong năm
2.4	Tăng cường giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Thu thập ý kiến phản hồi từ người dân sau khi giải quyết hồ sơ: Phiếu đánh giá tại chỗ. Hòm thư góp ý. Khảo	Trong năm

					sát online định kỳ. Tổ chức kiểm tra nội bộ, thanh tra công vụ để phát hiện sai sót, chậm trễ.	
2.5	Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	Bố trí không gian tiếp dân thân thiện, ngăn nắp. Báo cáo thống kê: Trang bị máy tính, máy scan, wifi, phần mềm quản lý hồ sơ đầy đủ cho cán bộ. Có sổ tay hướng dẫn cho từng thủ tục để người dân dễ tra cứu.	Trong năm
2.6	Xử lý và công khai phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền của phường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	100% số PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được xử lý và công khai kịp thời, đầy đủ theo quy định	Trong năm
2.7	Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của phường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng ban, đơn vị liên quan	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định	Trong năm
II	CHỈ SỐ PAPI					
1	Tham gia người dân ở cấp cơ sở					
1.1	Tăng cường tỷ lệ người dân được hỏi cho biết về chính sách hiện hành (%)	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các tổ dân phố	Tăng cường công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật; đa dạng hóa hình thức tuyên truyền qua các trang mạng xã hội; Cập nhật thông tin chính sách lên trang thông tin điện	Thường xuyên

					từ/Zalo/ Facebook cộng đồng; Làm infographic, video ngắn, hình ảnh dễ hiểu để truyền tải nhanh chính sách đến người dân (đặc biệt là giới trẻ và người dùng smartphone); Gắn trách nhiệm của tổ dân phố, chi hội đoàn thể tuyên truyền chính sách trong các buổi sinh hoạt định kỳ.	
1.2	Tuyên truyền pháp luật hiện hành	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các tổ dân phố	Tuyên truyền: Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Tổ chức chính quyền địa phương; Các chính sách pháp luật đất đai, môi trường, y tế, giáo dục	Thường xuyên
1.3	Tăng cường tỷ lệ người dân được biết về lãnh đạo phường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các tổ dân phố	Công khai danh sách và vị trí lãnh đạo phường rõ ràng, dễ tiếp cận tại: trụ sở UBND phường, nhà văn hóa tổ dân phố, các nhóm Zalo cộng đồng phường, giới thiệu trên đài truyền thanh phường, họp đối thoại giữa người đứng đầu với nhân dân.	Thường xuyên
2	Cơ hội tham gia, chất lượng bầu cử					
2.1	Triển khai tổ chức bầu tổ dân phố đảm bảo công khai, minh bạch	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	- Các phòng, ban đơn vị liên quan	Ban hành Kế hoạch bầu cử; Công khai đầy đủ danh sách, thời gian, kết quả; Thực hiện tốt vai trò giám	Theo triển khai hướng dẫn của Sở Nội vụ về

				- Các tổ dân phố	sát của MTTQ, ban giám sát cộng đồng; Yêu cầu tổ dân phố lập biên bản tổng kết quá trình bầu cử và gửi về UBND phường (Tỷ lệ tham gia cử tri; Mức độ có từ 2 ứng viên trở lên; Tính minh bạch, sự đồng thuận của Nhân dân)	bầu cử tổ trưởng tổ dân phố
3	Đóng góp tự nguyện					
3.1	Triển khai thực hiện tốt các nội dung đóng góp tự nguyện tại địa phương	Đ/c Nguyễn Huy Vinh, PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	- Các phòng, ban đơn vị liên quan - Các tổ dân phố	- Tuyên truyền và nâng cao nhận thức cộng đồng về đóng góp tự nguyện; Xây dựng kế hoạch rõ mục tiêu đóng góp; - Công khai, minh bạch trong việc thu và sử dụng đóng góp (Ghi chép đầy đủ và công khai: Có sổ quản lý minh bạch, ghi nhận các khoản đóng góp, kiểm tra, giám sát của tổ chức giám sát cộng đồng; - Công khai các khoản đóng góp và chi tiêu cho cộng đồng qua bảng niêm yết, website của phường hoặc các cuộc họp dân cư. Báo cáo công khai định kỳ về tình hình thu chi đóng góp từ cộng đồng và kết quả sử dụng các khoản đóng góp sử dụng đúng mục đích.	Thường xuyên

2	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền					
2.1	Nâng cao trách nhiệm và kỹ năng giao tiếp của công chức với người dân	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Tập huấn thường xuyên cho cán bộ, công chức phường về kỹ năng tiếp công dân, ứng xử, lắng nghe hiệu quả	Thường xuyên
2.2	Tổ chức tiếp công dân định kỳ và thường xuyên	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Công khai lịch tiếp dân của Chủ tịch UBND phường và công chức chuyên môn; có biên bản tiếp công dân, thể hiện nội dung tiếp nhận.	Thường xuyên
2.3	Phản hồi và giải quyết hiệu quả các kiến nghị, phản ánh của người dân đối với hoạt động của chính quyền và hiện trường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Có cơ chế theo dõi, giám sát quá trình xử lý kiến nghị, phản ánh. Thực hiện đúng thời hạn trả lời, thông báo kết quả xử lý đến người dân. Trong trường hợp chưa xử lý được ngay, cần thông báo tiến độ xử lý.	Thường xuyên
2.4	Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin từ người dân đến chính quyền	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	- Tiếp nhận phản ánh thông qua: Trực tiếp tại trụ sở UBND phường; Hộp thư góp ý, điện thoại đường dây nóng; Zalo OA, nhóm Facebook, cổng thông tin phường; - Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể để thu thập thông tin từ người dân một cách rộng rãi.	Thường xuyên
2.5	Công khai thông tin đầy đủ, kịp thời các hoạt động của chính quyền	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Công khai: TTHC; danh sách công chức, bộ phận phụ trách; Thông báo lịch tiếp công dân, xử lý đơn thư; Kết quả giải quyết	Thường xuyên

3	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân					
3.1	Tiếp nhận đầy đủ, kịp thời thông tin phản ánh của người dân	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Thiết lập nhiều kênh tiếp nhận: Trực tiếp tại bộ phận tiếp công dân; hòm thư góp ý; đường dây nóng; Qua tổ dân phố, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể	Thường xuyên
3.2	Công khai lịch tiếp công dân và phân công người phụ trách	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Niên yết lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường; Phân công rõ trách nhiệm cho công chức tiếp công dân, giải quyết đơn thư; Đảm bảo người dân được gặp đúng người có thẩm quyền hoặc có thể ghi nhận phản ánh chính xác.	Thường xuyên
3.3	Giải thích rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Khi gặp khúc mắc từ người dân, cán bộ cần giải thích bằng ngôn ngữ đơn giản, gần gũi, tránh dùng thuật ngữ hành chính khó hiểu. Nếu không thể giải quyết ngay, cần trả lời rõ lý do, hướng dẫn cụ thể hoặc ghi nhận để chuyển cấp có thẩm quyền.	Thường xuyên
3.4	Giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND &UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Tuân thủ đúng quy trình xử lý khiếu nại, tố cáo theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Đảm bảo thời hạn giải quyết: không để kéo dài hoặc chậm trễ gây bức xúc; Trong quá trình giải quyết, cần có trao	Thường xuyên

					đổi, đối thoại trực tiếp với người dân nếu cần làm rõ nội dung.	
3.5	Cập nhật, phản hồi kết quả cho người dân	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Thông báo bằng văn bản hoặc mời người dân đến nhận kết quả giải quyết; Đảm bảo người dân hiểu rõ nội dung xử lý, lý do kết luận và có quyền khiếu nại tiếp nếu không đồng ý.	Thường xuyên
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công					
4.1	Công khai các khoản học phí, lệ phí, các khoản thu khác theo quy định; Công khai danh sách học sinh được miễn giảm học phí, các khoản xã hội hóa	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn		Công khai, minh bạch rõ ràng, dễ tiếp cận, kịp thời bằng nhiều hình thức phù hợp	Thường xuyên
4.2	Tổ chức đường dây nóng, hộp thư góp ý, tiếp nhận phản ánh từ người dân, học sinh, phụ huynh	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn		Khuyến khích người dân tham gia đóng góp ý kiến; Đảm bảo tính bảo mật và bảo vệ quyền lợi của người phản ánh; Thực hiện khảo sát định kỳ để đánh giá hiệu quả của hệ thống tiếp nhận phản ánh	Thường xuyên
4.3	Mở rộng các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến phòng, chống tham nhũng, tiêu cực	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	

5	Thủ tục hành chính công					
5.1	Chuẩn hóa quy trình, thủ tục hành chính cấp phường; Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để tra cứu, xử lý hồ sơ	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng chuyên môn, Điểm tiếp nhận HCC	- Niêm yết công khai TTHC tại điểm tiếp nhận HCC - Trang thông tin điện tử phường - Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, không gây phiền hà	
5.2	Cải thiện cơ sở vật chất, môi trường làm việc; Nâng cao tinh thần, trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp và thái độ thân thiện của đội ngũ tiếp công dân;	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng chuyên môn, Điểm tiếp nhận HCC	- Tham gia các lớp tập huấn - Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân đến giao dịch TTHC	
5.3	Tăng cường kiểm tra, giám sát nội bộ	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban đơn vị liên quan	- Kiểm tra định kỳ, đột xuất. - Biên bản kiểm tra	
5.4	Công khai minh bạch, thành phần hồ sơ, quy trình, thời gian giải quyết, mức phí/lệ phí theo quy định. Hướng dẫn, hỗ trợ người dân làm hồ sơ đầy đủ, chi tiết, rõ ràng; đảm bảo xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Điểm phục vụ hành chính công	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Văn bản công khai đầy đủ, cập nhật kịp thời	Trong năm
5.5	Tăng cường tuyên truyền để người dân hiểu và sử dụng dịch vụ hành chính công cấp phường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hoá - Xã hội	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Tuyên truyền tại tổ dân phố, loa phát thanh. Phát tờ rơi, đăng tải bài viết, đồ họa thông tin về cách thực hiện các TTHC phổ biến (khai sinh, chứng thực, đăng ký hộ	Trong năm

					khẩu...) (Minh chứng tài liệu tuyên truyền)	
6	Cung ứng dịch vụ công					
6.1	Y tế công lập					
6.1.1	Tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảo hiểm xã hội Long Biên	Kế hoạch, chỉ tiêu bảo hiểm y tế từng năm cho từng tổ dân phố. Phối hợp với Mặt trận và các Đoàn thể để tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHYT. Tuyên truyền qua loa truyền thanh, mạng xã hội, họp tổ dân phố về quyền lợi và nghĩa vụ khi tham gia BHYT.	Thường xuyên
6.1.2	Thực hiện đầy đủ chính sách BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảo hiểm xã hội Long Biên	Cấp thẻ BHYT đầy đủ, đúng hạn cho trẻ em dưới 6 tuổi ngay sau khi đăng ký khai sinh.	Thường xuyên
6.1.3	Thực hiện đầy đủ, kịp thời chính sách hỗ trợ BHYT cho người nghèo	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảo hiểm xã hội Long Biên	Cấp thẻ BHYT miễn phí cho 100% người thuộc diện hộ nghèo, hộ cận nghèo đúng quy định. Rà soát, cập nhật danh sách hộ nghèo, cận nghèo định kỳ để không bỏ sót đối tượng. Hướng dẫn người dân làm thủ tục xác nhận thuộc diện hỗ trợ BHYT dễ hiểu, nhanh gọn.	Thường xuyên

6.1.4	Tuyên truyền chính sách rõ ràng, dễ tiếp cận	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảo hiểm xã hội Long Biên	Tổ chức các buổi truyền thông tại cộng đồng, phát thanh, phát tờ rơi để người dân hiểu: Ai được hỗ trợ BHYT? Mức hỗ trợ là bao nhiêu? Nơi nhận thẻ và cách sử dụng thẻ BHYT. Cán bộ thôn/khu phố, tổ trưởng dân phố phải nắm rõ thông tin để giải thích cho người dân	Thường xuyên
6.1.5	Công khai, minh bạch việc cấp phát thẻ BHYT	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Bảo hiểm xã hội Long Biên	Niem yết danh sách người nghèo, người được hỗ trợ BHYT tại trụ sở UBND, nhà văn hóa. Công khai thời điểm cấp phát, trách nhiệm của từng cán bộ để người dân tiện theo dõi.	Thường xuyên
6.2	Giáo dục tiểu học					
6.2.1	Nâng cao năng lực cho đội ngũ giáo viên	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các trường học trên địa bàn phường	Tổ chức bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng sư phạm, ứng dụng CNTT cho giáo viên tiểu học. Khuyến khích tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và khả năng giao tiếp, gắn bó với học sinh	Trong năm
6.2.2	Cải thiện môi trường học tập	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các trường học trên địa bàn phường	Đầu tư cơ sở vật chất: phòng học, thư viện, thiết bị dạy học, nhà vệ sinh, sân chơi. Tăng cường các hoạt động giáo dục ngoài giờ, kỹ năng sống, học	Trong năm

					tập trải nghiệm giúp học sinh phát triển toàn diện.	
6.2.3	Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các Trường tiểu học trên địa bàn phường	Mở rộng các kênh phản hồi (họp phụ huynh, phiếu khảo sát, phản ánh qua điện thoại, công thông tin). Định kỳ công khai chất lượng giáo dục, các hoạt động giáo dục, các khoản thu - chi để tạo sự minh bạch và đồng thuận.	Trong năm
6.3	Cơ sở hạ tầng					
6.3.1	Tiếp tục rà soát, đầu tư, sửa chữa, bê tông hóa giao thông nông thôn; hệ thống cung cấp nước sạch cho người dân	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Ban QLDA; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các đơn vị có liên quan, Các tổ dân phố	Đầu tư, sửa chữa, bê tông hóa, cung cấp nước sạch	Hàng năm
6.3.2	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội tại các khu dân cư; tiếp tục phát động phong trào toàn dân bảo vệ an ninh trật tự, phòng chống tội phạm, tố giác tội phạm trên địa bàn	Đ/c Vũ Xuân Trường - CT UBND phường	Công an phường	Các tổ dân phố	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội	Thường xuyên
7	Quản trị môi trường					
7.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường					
7.1.1	Thực hiện phân loại, thu gom và xử lý rác thải	Đ/c Nguyễn Huy Vinh – PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Ban quản lý Dự án đầu tư -hạ tầng	Phân công cụ thể trách nhiệm cho tổ dân phố/thôn về việc kiểm tra, nhắc nhở và tổ chức thu gom rác định kỳ. Phối hợp với đơn vị môi trường đảm bảo vận chuyển, xử lý rác đúng quy định. Hướng dẫn phân loại rác tại	Thường xuyên

					nguồn, đặc biệt với rác thải nhựa.	
7.1.2	Kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Thành lập Tổ kiểm tra môi trường tại các TDP để giám sát các hành vi xả thải, đổ rác không đúng nơi quy định.	Thường xuyên
7.1.3	Tổ chức các phong trào xanh - sạch - đẹp	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Phát động các chiến dịch như: “Ngày Chủ nhật Xanh”, “Tuyên phổ không rác”, “Tổ dân phố tự quản về môi trường”. Huy động trồng cây xanh tại cơ quan, trường học, khu dân cư, ven đường.	Thường xuyên
7.1.4	Tổ chức kiểm tra, xử lý các doanh nghiệp, khu công nghiệp, các công trình công cộng đang thi công, các cơ sở sản xuất, chăn nuôi để kịp thời xử lý vấn đề gây ô nhiễm môi trường	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, đơn vị liên quan	Các cuộc kiểm tra, xử lý vi phạm (<i>Có thiết lập biên bản kiểm tra</i>)	Thường xuyên
7.1.5	Đánh giá tác động đến môi trường có sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, đơn vị liên quan	Báo cáo tác động	Khi triển khai các dự án
7.1.6	Tổ chức kiểm tra, xử lý các doanh nghiệp, khu công nghiệp, các công trình công cộng đang thi công, các cơ sở sản xuất, chăn nuôi để kịp thời xử lý vấn đề gây ô nhiễm môi trường	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, đơn vị liên quan	Các cuộc kiểm tra, xử lý vi phạm	Thường xuyên
7.1.7	Đánh giá tác động đến môi trường có sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban, đơn vị liên quan	Báo cáo tác động	Khi triển khai các dự án

7.2	Chất lượng không khí					
7.2.1	Tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân; Tăng cường trồng cây xanh, tạo không gian xanh; Kiểm soát nguồn gây ô nhiễm không khí; Theo dõi – đo lường chất lượng không khí; Kiểm soát phương tiện giao thông	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị		- Tổ chức hội nghị, tuyên truyền, phát tờ rơi, tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh phường - Giám sát các cơ sở sản xuất, chăn nuôi, đốt rác có phát sinh khí thải.	Thường xuyên
7.2.2	Tăng cường kiểm tra, xử lý vi phạm	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban, đơn vị liên quan	Tổ chức kiểm tra, xử phạt theo quy định	Thường xuyên
7.3	Chất lượng nước sinh hoạt					
7.3.1	Rà soát và đánh giá thực trạng cấp nước sạch	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Sở, ngành thành phố, đơn vị cấp nước trên địa bàn	Thống kê số hộ dân đã được tiếp cận nguồn nước sạch (nước máy, nước giếng khoan có xử lý, nước mưa lọc đạt chuẩn...). Xác định khu vực chưa có hệ thống cấp nước, hoặc nước không đảm bảo chất lượng.	Thường xuyên
7.3.2	Đầu tư, nâng cấp hệ thống cấp nước	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Sở, ngành thành phố, đơn vị cấp nước trên địa bàn	Kiểm tra và đánh giá chất lượng hệ thống cấp nước hiện tại; Xác định vấn đề và nhu cầu; Ưu tiên đầu tư cho khu vực thiếu nước	Thường xuyên
7.3.3	Kiểm định chất lượng nguồn nước định kỳ	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Sở, ngành thành phố, đơn vị cấp nước trên địa bàn	Phối hợp với cơ quan chuyên môn kiểm tra chất lượng nước sinh hoạt định kỳ. Công khai kết quả kiểm nghiệm, nếu chỉ tiêu không đạt, hướng dẫn biện pháp xử	Thường xuyên

					lý (lọc nước, khử khuẩn bằng Cloramin B, đun sôi...).	
7.3.4	Tuyên truyền nâng cao nhận thức người dân	Đ/c Nguyễn Huy Vinh - PCT UBND phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các phòng, ban, đơn vị có liên quan	Hướng dẫn người dân bảo quản nguồn nước đúng cách. Vận động sử dụng thiết bị lọc nước gia đình, đặc biệt ở nơi chưa có nước máy. Tuyên truyền về tác hại của nước nhiễm bẩn đến sức khỏe để người dân chủ động cải thiện.	Thường xuyên
8	Quản trị điện tử					
8.1	Tăng cường thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân được biết và sử dụng, khai thác thông tin trên cổng thông tin điện tử; Cổng/trang thông tin điện tử của Thành phố và phường, bổ sung tiện ích trên cổng thông tin điện tử phục vụ người dân, doanh nghiệp tra cứu dễ dàng, thuận tiện	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, đơn vị có liên quan	Người dân biết, sử dụng khai thác thông tin trên Cổng thông tin điện tử các cơ quan nhà nước, Cổng dịch vụ công thành phố, quốc gia - Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thông tin: Danh mục TTHC, mẫu biểu, quy trình giải quyết...	Thường xuyên
8.2	Duy trì hiệu quả hoạt động của cổng thông tin điện tử phường	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các phòng, đơn vị có liên quan	Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thông tin: Danh mục thủ tục hành chính, mẫu biểu, quy trình giải quyết. Thông báo, văn bản pháp luật, kế hoạch, quy hoạch địa phương. Các kênh tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân.	Thường xuyên

8.3	Có giải pháp hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên cổng dịch vụ công, Cổng dịch vụ công quốc gia	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Điểm tiếp nhận HCC	Người dân biết, sử dụng khai thác thông tin trên Cổng thông tin điện tử các cơ quan nhà nước, Cổng dịch vụ công thành phố, quốc gia	Thường xuyên
8.4	Tăng cường truyền thông và hướng dẫn sử dụng	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Trung tâm Văn hoá Thông tin và Thể thao	Các phòng, ban, đơn vị có liên quan, Các tổ dân phố	Tuyên truyền về lợi ích của internet trong học tập, giải trí, giải quyết TTHC, tìm kiếm việc làm... Tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng sử dụng internet cho người dân, đặc biệt là người lớn tuổi, người có trình độ công nghệ thấp. Khuyến khích đoàn thể hỗ trợ người dân truy cập thông tin và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Thường xuyên
8.5	Gắn Internet với dịch vụ công, giáo dục, y tế	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các, phòng ban đơn vị liên quan, Các trường học, điểm trạm y tế	Tuyên truyền về lợi ích của Internet trong học tập, giải trí, giải quyết TTHC, tìm kiếm việc làm...	Thường xuyên
8.7	Theo dõi, tiếp nhận ý kiến, câu hỏi của người dân trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố, tham mưu UBND Thành phố giao các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý, giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao	Đ/c Nguyễn Thanh Thủy - PCT UBND phường	Văn phòng HĐND & UBND	Các phòng, ban, đơn vị liên quan	Theo dõi, tiếp nhận, xử lý kịp thời ý kiến, câu hỏi của người dân theo quy định	Thường xuyên

