

KẾ HOẠCH

**Cải thiện và nâng cao các Chỉ số: Cải cách hành chính (Par Index),
Hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính
nhà nước (SIPAS), Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Xanh cấp tỉnh
(PGI) và Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI)
trên địa bàn thành phố Phú Quốc**

Căn cứ Kế hoạch số 211/KH-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về cải thiện và nâng cao các Chỉ số: Cải cách hành chính (Par Index), Hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Xanh cấp tỉnh (PGI) và Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI của thành phố, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Góp phần cải thiện và nâng cao các Chỉ số Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI theo Kế hoạch của UBND tỉnh đề ra.

b) Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là xác định trách nhiệm của người đứng đầu tại từng cơ quan, đơn vị, địa phương đối với việc tổ chức, thực hiện nhằm cải thiện và nâng cao các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI.

2. Yêu cầu

a) Góp phần nâng cao chất lượng từng chỉ số bảo đảm hiệu quả, thiết thực, đúng tiến độ trong triển khai thực hiện nội dung từng chỉ số tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Xác định nội dung công việc gắn với trách nhiệm và phát huy vai trò chủ động, tích cực của các cơ quan tham mưu giúp Ủy ban nhân dân thành phố triển khai có hiệu quả 05 chỉ số. Bảo đảm sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan có hiệu quả các mục tiêu đã nêu trong Kế hoạch.

d) Góp phần cải thiện, nâng cao điểm số và vị trí xếp hạng qua từng năm đối với các chỉ số nêu trên của tỉnh, phấn đấu đến năm 2025 các chỉ số của tỉnh đạt như sau:

- Chỉ số Par Index: thuộc nhóm 30 tỉnh dẫn đầu.
- Chỉ số SIPAS: Mức độ hài lòng cao hơn mức trung bình.
- Chỉ số PCI: Thuộc nhóm khá.
- Chỉ số PGI: Thuộc nhóm khá.
- Chỉ số PAPI: Thuộc nhóm “Trung bình khá”.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN VÀ NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ.

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung giải quyết tốt 03 nhóm vấn đề: “Cải cách thủ tục hành chính” - “Công khai minh bạch” - “Trách nhiệm giải trình”. Trong đó:

- Cải cách thủ tục hành chính: phải giải quyết đúng thời hạn; đảm bảo theo quy định của pháp luật; phấn đấu có giải pháp rút ngắn thời gian giải quyết một số thủ tục; chấn chỉnh tinh thần trách nhiệm và thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong phục vụ đối với người dân, doanh nghiệp.

- Công khai, minh bạch: phải đa dạng bằng nhiều hình thức, đặc biệt chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin; nhất là việc công khai các lĩnh vực quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; quy hoạch xây dựng, đô thị; danh mục dự án thu hồi đất.

- Trách nhiệm giải trình: là một trong những nhiệm vụ quan trọng của cải cách hành chính, phải tập trung vào công tác tuyên truyền, hướng dẫn và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được kịp thời.

2. Về Chỉ số Par Index và SIPAS

a) Đổi mới phương thức lãnh đạo, công tác chỉ đạo điều hành trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC).

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn, sản phẩm dự kiến hoàn thành và trách nhiệm của các cơ quan liên quan; bảo đảm chất lượng, hiệu quả, đúng thời hạn, công khai, minh bạch, đúng pháp luật trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ CCHC; bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ CCHC đã đề ra trong kế hoạch hằng năm; thường xuyên theo dõi, kiểm tra và đánh giá kết quả việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ

CCHC định kỳ hằng quý để kịp thời phát hiện và chỉ đạo xử lý, chấn chỉnh những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Khuyến khích xây dựng và triển khai thực hiện các mô hình mới, cách làm hay về công tác CCHC, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền được giao và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về CCHC, tạo bước đột phá trong công tác CCHC của tỉnh. Kịp thời phát hiện, nhân rộng các mô hình, sáng kiến trong CCHC; biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân điển hình làm tốt công tác CCHC, gắn với kiểm điểm trách nhiệm đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương và cá nhân trong tổ chức thực hiện công tác này.

- Phát huy tốt vai trò của các cơ quan tham mưu, thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ được UBND thành phố và Chủ tịch UBND thành phố giao đảm bảo tiến độ và chất lượng, mục tiêu, yêu cầu; nâng cao chất lượng công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc thuộc thẩm quyền và không để tồn đọng, trễ hạn.

b) Nâng cao chất lượng hiệu quả công tác cải CCHC của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật theo hướng nâng cao tính đồng bộ, tính thống nhất và bảo đảm tính khả thi, kịp thời của các văn bản quy phạm pháp luật.

- Tổ chức tốt các hoạt động đối thoại trực tiếp hoặc thông qua các kênh thông tin, tiếp nhận, thu thập, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị, ý kiến của doanh nghiệp, người dân về các quy định không còn phù hợp, gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh để rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc thay thế các quy định cho phù hợp thực tiễn, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

- Thực hiện tốt việc công bố, công khai và cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng thông tin điện tử thành phố và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và UBND các xã, phường, đảm bảo cho người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, tra cứu và thực hiện TTHC được thuận lợi.

- Tổ chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức, giảm tối đa tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, giảm thời gian đi lại và nâng cao sự hài

lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong cung ứng dịch vụ công. Tổ chức thực hiện nghiêm túc việc thông báo và xin lỗi người dân, tổ chức trong việc giải quyết TTHC trễ hạn.

- Chỉ đạo các cơ quan liên quan trả lời đúng, đủ, kịp thời các nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; đồng thời phải cập nhật, công khai nội dung đã trả lời lên Cổng thông tin điện tử thành phố để cá nhân, tổ chức biết.

- Đẩy mạnh tuyên truyền và triển khai có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, thực hiện kết nối, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để phục vụ người dân, doanh nghiệp; Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025; Quyết định số 2694/QĐ-UBND ngày 28 tháng 10 năm 2022 về việc ban hành kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 áp dụng trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

c) Rà soát, xác định nhiệm vụ các cơ quan hành chính của thành phố, những công việc cần phân cấp cho các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện; sắp xếp kiện toàn các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập kế hoạch của UBND tỉnh đã đề ra.

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị quan tâm chỉ đạo tiếp tục rà soát, xây dựng đề án vị trí việc làm, gắn với sắp xếp bố trí công chức, viên chức đảm bảo theo quy định.

- Tăng cường công tác kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai thực hiện đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt để kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp vi phạm trong việc bố trí công chức, viên chức không đúng vị trí việc làm sau khi được phê duyệt.

d) Tiếp tục thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ và xử lý nghiêm các trường hợp vi

phạm, gây khó khăn, phiền hà sách nhiễu đối với doanh nghiệp, người dân, nhất là trong lĩnh vực đất đai, đầu tư, cấp phép xây dựng...và không xem xét khen thưởng đối với các cơ quan, cá nhân để xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn.

đ) Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, vì sự hài lòng của người dân, tổ chức, đặc biệt là xây dựng hình ảnh đội ngũ công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, thân thiện và tận tình phục vụ Nhân dân; gắn với đổi mới phương pháp làm việc, cung ứng dịch vụ công của cơ quan nhà nước cho người dân, tổ chức, nhất là những nội dung chỉ số mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp nhằm đáp ứng nhu cầu và mong đợi ngày càng cao của người dân, tổ chức và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

e) Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức, trong đó chú ý đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã đảm bảo đạt chuẩn theo quy định.

g) Tiếp tục chỉ đạo đẩy nhanh tiến độ thực hiện rà soát, kiểm tra và lập phương án phê duyệt cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập và thực hiện tốt các cơ chế chính sách theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

h) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin xây dựng, phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, góp phần nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Có các giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ hướng dẫn và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tích cực tham gia thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình, qua đó góp phần nâng lên số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến một phần và toàn trình trên địa bàn thành phố. Tổ chức vận hành có hiệu quả Cổng thông tin điện tử thành phố, đồng thời quan tâm đầu tư, nâng cấp các chức năng, tiện ích mới của Cổng thông tin điện tử thành phố nhằm tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình tiếp cận thông tin, giải quyết hồ sơ trực tuyến.

3. Về chỉ số PCI và PGI

a) Góp phần tích cực vào việc khắc phục và đưa ra giải pháp để cải thiện và nâng cao những tiêu chí giảm điểm, giảm hạng của tỉnh hằng năm.

b) Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện tốt việc kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công vụ do UBND thành phố chỉ đạo. Đa dạng hóa kênh thông tin phản ánh, tiếp nhận và phản hồi trong giải quyết các kiến nghị của doanh nghiệp, ngăn ngừa các hành vi tiêu cực, gây khó khăn, phiền hà cho doanh nghiệp của cán bộ, công chức góp phần tạo sự thân thiện, an toàn, minh bạch hơn trong môi trường kinh doanh trên địa bàn thành phố.

c) Các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện hỗ trợ người dân và doanh nghiệp; lập, hoàn thiện hồ sơ khi thực hiện các TTHC, đảm bảo “tăng tỷ lệ người dân và doanh nghiệp nộp được hồ sơ hợp lệ ngay từ lần nộp đầu tiên và giảm tỷ lệ hồ sơ phải sửa đổi, bổ sung ở mức thấp nhất”, không để người dân và doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần khi thực hiện TTHC.

d) Tuyên truyền, phổ biến sâu rộng để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp về ý nghĩa, tầm quan trọng của cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh; về trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương và công chức, viên chức trong cải thiện môi trường đầu tư.

đ) Nâng cao chất lượng công tác đối thoại với cộng đồng doanh nghiệp, công khai kết quả theo dõi xử lý sau đối thoại với doanh nghiệp và đề xuất những bất cập trong quy định của pháp luật. Tăng cường gặp mặt, đối thoại doanh nghiệp; theo từng lĩnh vực; theo nhóm doanh nghiệp với những vấn đề chung... Cần đảm bảo các cuộc gặp mặt, đối thoại này có sự tham gia của các doanh nghiệp nhỏ và vừa, hợp tác xã, hộ kinh doanh.

e) Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử thành phố và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và UBND các xã, phường.

g) Các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung chỉ đạo quyết liệt bằng các giải pháp phải thực hiện có kết quả để cải thiện môi trường đầu tư.

h) Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhất là thực hiện tốt văn hoá công vụ, xác định nhiệm vụ trọng tâm là hướng tới phục vụ doanh nghiệp và người dân. Đồng thời các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm quán triệt, phổ biến, tuyên truyền đến đối cán bộ, công chức nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong thực thi công vụ.

i) Rà soát, kiến nghị cắt giảm, bãi bỏ TTHC rườm rà, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục đầu tư, xây dựng, đất đai. Nâng cao tính minh bạch và tiếp cận thông tin.

k) Cải thiện chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố liên quan đến quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội đến người dân và các doanh nghiệp.

l) Tiếp tục kiểm tra, đôn đốc thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hằng năm và việc thực hiện một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; nâng cao tính năng động và tiên phong của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương.

m) Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp tạo lập môi trường kinh doanh thân thiện, hỗ trợ các nhà cung cấp dịch vụ tư nhân phát triển.

n) Tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo nguồn lao động; tăng cường cải thiện thiết chế pháp lý; tiếp tục đầu tư nâng cao cơ sở hạ tầng.

o) Cử công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo kỹ năng giao tiếp đặc biệt là công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và UBND các xã, phường để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

p) Tăng cường tuyên truyền về thực hiện cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nhằm góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh một cách sâu rộng để nâng cao hình ảnh, vị thế của trong thời kỳ đổi mới.

4. Về Chỉ số PAPI

a) Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm xây dựng kế hoạch và chủ động tổ chức triển khai thực hiện và phân công nhiệm vụ cụ thể tại cơ quan, đơn vị mình.

b) Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong cải thiện Chỉ số PAPI của tỉnh; thực hiện đúng, đầy đủ, kịp thời việc công khai, minh bạch các thông tin theo quy định cho người dân, doanh nghiệp, gắn với trách nhiệm giải trình của tổ chức và cá nhân liên quan đến việc giải quyết TTHC, các phản ánh, kiến nghị liên quan đến người dân, doanh nghiệp đối các dịch vụ công; công tác tiếp dân, đối thoại, tạo điều kiện để người dân được tham gia đối thoại và đóng góp ý kiến về các vấn đề bức xúc của người dân. Triển khai có hiệu quả Luật thực hiện dân chủ cơ sở và Quyết

định số 346/QĐ-TTg ngày 06 tháng 4 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về kế hoạch triển khai thi hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở.

(có phụ lục 1, 2, 3, 4 kèm theo).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ vào kết quả phân tích, đánh giá, rà soát lại từng chỉ số và các chỉ số thành phần của tỉnh, xác định trách nhiệm tập thể, cá nhân để kịp thời đề ra các giải pháp khắc phục cụ thể. Xây dựng kế hoạch cải thiện và nâng cao chất lượng các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI phù hợp với tình hình thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, phân công nhiệm vụ cụ thể cho tập thể, cá nhân; tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức, viên chức, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo để đánh giá sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Phòng Nội vụ

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về cải cách thể chế thuộc các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PGI, PCI và PAPI. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PAPI cho Chủ tịch UBND thành phố. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị và địa phương liên quan tham mưu UBND thành phố sơ kết, tổng kết việc thực hiện cải thiện và nâng các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PGI, PCI và PAPI nhằm phân tích, đánh giá những mặt làm được và những mặt hạn chế để đề ra các giải pháp khắc phục.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về thủ tục hành chính thuộc các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI và triển khai tốt việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu triển khai đầy đủ, kịp thời các nhiệm vụ, kết luận, chỉ đạo của UBND thành phố và Chủ tịch UBND thành phố giao thực hiện hằng năm đảm bảo nội dung và tiến độ theo quy định. Phối hợp với Phòng

Văn hóa và Thông tin nâng cao hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin điện tử thành phố.

4. Phòng Tư pháp

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về cải cách thể chế thuộc các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PGI, PCI và PAPI.

5. Phòng Tài chính - Kế hoạch

a) Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về tài chính công, kế hoạch và đầu tư thuộc các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI.

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí và hướng dẫn thanh, quyết toán kinh phí để các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực những giải pháp về cải thiện và nâng cao chất lượng các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI hằng năm.

6. Phòng Văn hóa và Thông tin

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần chính quyền điện tử, chính quyền số thuộc các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI.

7. Phòng Kinh tế

a) Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực phụ trách thuộc các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PGI, PAPI và PCI. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện chỉ số PCI cho Chủ tịch UBND thành phố.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp.

8. Phòng Tài Nguyên và Môi trường

a) Là đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực tài nguyên và môi trường phụ trách thuộc

các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện chỉ số PGI cho Chủ tịch UBND thành phố.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc nâng cao chất lượng và khắc phục tình trạng trễ hẹn trong việc giải quyết TTHC về đất đai thuộc thẩm quyền.

9. Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện điểm số và thứ hạng các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội phụ trách thuộc các Chỉ số: PCI và PAPI.

10. Phòng Giáo dục và Đào tạo

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện điểm số và thứ hạng các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực giáo dục và đào tạo công lập phụ trách thuộc các Chỉ số: PCI và PAPI.

11. Phòng Y tế

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện điểm số và thứ hạng các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực y tế công lập phụ trách thuộc Chỉ số PAPI.

12. Thanh tra thành phố

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực tham nhũng phụ trách thuộc các Chỉ số: PCI và PAPI.

13. Đề nghị Chi Cục Thuế

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực thuế phụ trách thuộc Chỉ số PCI.

14. Đề nghị Công an thành phố

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện điểm số và

thứ hạng các chỉ số nội dung thành phần về lĩnh vực an ninh, trật tự phụ trách thuộc các Chỉ số: PCI và PAPI.

15. Đề nghị Tòa án nhân dân thành phố

Chủ trì, phối hợp với Phòng Tư pháp, Công an thành phố thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về giải quyết các tranh chấp đúng pháp luật, các chi phí chính và không chính thức phụ trách thuộc Chỉ số PCI.

16. Đề nghị Chi cục Thi hành án dân sự thành phố

Chủ trì, phối hợp với Phòng Tư pháp, Công an thành phố và Tòa án nhân dân thành phố thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về thi hành án nhanh khi bản án của Tòa án có hiệu lực thi hành phụ trách thuộc Chỉ số PCI.

18. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các đoàn thể thành phố

Là thành viên Ban chỉ đạo cải cách hành chính thành phố, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp và báo cáo kết quả thực hiện việc cải thiện các chỉ số nội dung thành phần về Chỉ số PAPI; Vận động đoàn viên, hội viên, người dân và doanh nghiệp tham gia giám sát việc thực hiện các giải pháp cải thiện và nâng cao các Chỉ số.

19. Đề nghị Hội cựu chiến binh thành phố

Phối hợp với Phòng Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố giám sát việc tổ chức điều tra xã hội do Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức điều tra khảo sát theo Chỉ số SIPAS hằng năm.

20. Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh

Tăng cường tuyên truyền và báo cáo kết quả tuyên truyền các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PCI, PGI và PAPI trên địa bàn thành phố đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, và các cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố hiểu được vai trò, ý nghĩa và tầm quan trọng của việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ tại Kế hoạch này; huy động sự tham gia, giám sát của Nhân dân và các tổ chức đoàn thể trong việc thực hiện Kế hoạch. Phát hiện, phản ánh chính xác, kịp thời những mặt tích cực và tiêu cực, đồng thời nhân rộng các gương điển hình làm tốt, hiệu quả trong công tác CCHC của thành phố.

21. Chế độ báo cáo định kỳ

a) Định kỳ hàng quý, 6 tháng và năm (chậm nhất là ngày 14 của tháng cuối kỳ báo cáo) các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường báo cáo kết quả cải thiện và nâng cao các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PAPI (thông qua Phòng Nội vụ); Chỉ số PCI (thông qua Phòng Kinh tế); Chỉ số PGI (thông qua Phòng Tài nguyên và Môi trường).

b) Phòng Kinh tế có trách nhiệm tham mưu UBND thành phố tổng hợp báo cáo Chỉ số PCI gửi về Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch trước ngày 17 của tháng cuối kỳ báo cáo và gửi về Phòng Nội vụ để theo dõi.

c) Phòng Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm tham mưu UBND thành phố tổng hợp báo cáo Chỉ số PGI gửi về Sở Tài nguyên và Môi trường trước ngày 17 của tháng cuối kỳ báo cáo và gửi về Phòng Nội vụ để theo dõi.

d) Phòng Nội vụ có trách nhiệm tham mưu UBND thành phố tổng hợp báo cáo các Chỉ số: Par Index, SIPAS, PAPI, gửi về Sở Nội vụ trước ngày 17 của tháng cuối kỳ báo cáo.

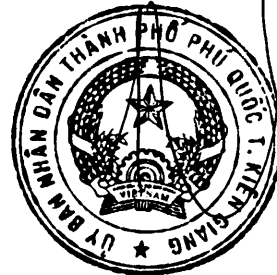
Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ) để xem xét giải quyết.

Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 572/KH-UBND ngày 16 tháng 11 năm 2021 của UBND thành phố về cải thiện và nâng cao các Chỉ số: Năng lực cạnh tranh cấp (PCI), Cải cách hành chính (PAR INDEX), Sự HÀi lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) của thành phố Phú Quốc. *Th*

Nơi nhận:

- TT. Thành ủy;
- TT. HĐND TP;
- CT và các PCT. UBND TP;
- Các cơ quan chuyên môn;
- Các đơn vị sự nghiệp;
- UBND TP;
- Hội Cựu chiến binh TP;
- UBND các xã, phường;
- LĐVP + đ/c Thu Thảo;
- Công thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, pnv *check*

**CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



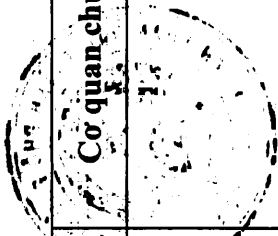
Phạm Văn Nghiệp

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CỤ THỂ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CHỈ SỐ PAR INDEX VÀ SIPAS

(Kèm theo Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 22/01/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố)



STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	Công tác chỉ đạo điều hành CCHC			
1	Kế hoạch CCHC Số nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch; số nhiệm vụ đã hoàn thành và số văn bản chỉ đạo CCHC đã ban hành	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Hàng năm
2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ Tham mưu UBND tỉnh báo cáo công tác CCHC định kỳ quý, 6 tháng, năm	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
3	Kiểm tra CCHC Tham mưu UBND thành lập Đoàn kiểm tra và tiến hành kiểm tra đạt từ 30% số cơ quan chuyên môn và UBND cấp xã. Trong đó, báo cáo UBND số vấn đề phát hiện qua kiểm tra để kiến nghị UBND xử lý.	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Hàng năm
4	Tuyên truyền công tác CCHC Tổ chức tuyên truyền công tác CCHC đạt 100% Kế hoạch. Trong đó tuyên truyền qua 02 hình thức: - Tuyên truyền nội dung CCHC thông qua các phương tiện thông tin đại chúng. - Tuyên truyền nội dung CCHC thông qua các hình thức khác.	Phòng Nội vụ	Phòng Văn hóa và Thông tin; Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh; các cơ quan, đơn vị và UBND cấp xã	Thường xuyên
5	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC Có từ 3 sáng kiến hoặc giải pháp mới trở lên hoặc có từ 2 sáng kiến hoặc giải pháp mới trở lên	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
6	Đổi thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND	Theo định kỳ

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Có từ 02 - 03 cuộc đối thoại/điện đàm được tổ chức trong năm. - Ban hành văn bản chỉ đạo giải quyết những kiến nghị, đề xuất của người dân, doanh nghiệp tại các cuộc đối thoại/điện đàm. - Xử lý đề xuất, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.		cấp xã	
7	Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Tổng số nhiệm vụ được giao; số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng tiến độ; số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng muộn so với tiến độ.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
II	Cải cách thể chế			
1	Theo dõi thi hành pháp luật (TDTHPL) - Thực hiện các hoạt động về TDTHPL; - Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật.	Phòng Tư pháp	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Rà soát văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) - Thực hiện công bố danh mục văn bản hết hiệu lực, ngưng hiệu lực; - Kết quả sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế văn bản QPPL sau rà soát.	Phòng Tư pháp	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị	Các cơ quan, đơn vị; UBND cấp xã	Phòng Tư pháp	Theo quy định
4	Chất lượng VBQPPL ban hành - Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL; - Tính hợp lý của các VBQPPL; - Tính khả thi của các VBQPPL; - Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL	Phòng Tư pháp, UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên
III	Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)			
1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	Văn phòng HĐND và UBND	Các cơ quan, đơn vị, UBND	Theo quy định

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Không có TTHC ban hành trái thẩm quyền; - Có các kiến nghị cải cách TTHC, kiến nghị cụ thể sửa đổi, bổ sung VBQPPL quy định TTHC.	UBND thành phố	cấp xã	
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ - Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định;	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, UBND cấp xã		
3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông - Sổ TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp; - Sổ TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền. - Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa; - Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt;	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM thành phố tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn; - Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC. - Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC;	Văn phòng HĐND và UBND thành phố Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Các cơ quan chuyên môn Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Theo quy định
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết - Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; - Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị	Theo quy định
IV	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước			
1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Theo quy định

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các CQCM thành phố; - Thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính thành phố theo các tiêu chí; - Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021; - Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của thành phố; - Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị; - Tính hình thực hiện quy chế làm việc của UBND thành phố.			
2	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế - Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính; - Thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập;	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Theo quy định
3	Thực hiện phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước - Thực hiện các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước do tỉnh ban hành; - Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp xã; - Xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền phát hiện qua thanh tra, kiểm tra; - Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa thành phố và cấp xã	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
V	Cải cách chế độ công vụ			
1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm - Cập nhật, hoàn thiện theo các quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý;	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định

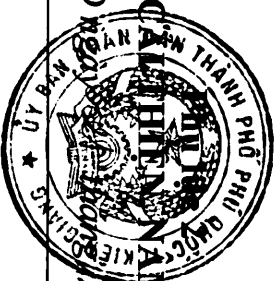
STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của thành phố bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt; - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt.			
2	Tuyển dụng công chức, viên chức - Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập; - Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức cấp xã; - Tình công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức; - Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức.	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
3	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý - Thực hiện quy định về bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý; - Tình công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức; - Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức.	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị	Theo quy định
4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
5	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức - Mức độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; - Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
6	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã - Số cán bộ cấp xã đạt chuẩn theo quy định; - Số công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định	UBND cấp xã	Phòng Nội vụ	Theo quy định
7	Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức - Năng lực chuyên môn của công chức, viên chức trong	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Phòng Nội vụ	Theo quy định

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	phối hợp, xử lý công việc; - Tình thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc; - Tình trạng công chức, viên chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc; - Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính.			
VI	Cải cách tài chính công			
1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách - Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN); - Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN; - Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; - Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính.	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công - Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý; - Tổ chức thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công; - Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý; - 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	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
3	Thực hiện cơ chế tự chủ tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL) - Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên; - Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên;	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Các cơ quan, đơn vị	Theo quy định

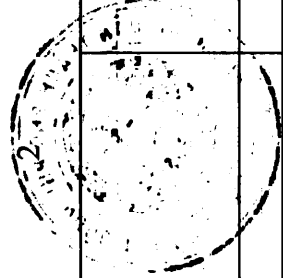
STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Thực hiện quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị SNCL; - Tỷ lệ giám chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021; - Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL.			
VII	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số			
	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước - Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại tỉnh; - Tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử 4 cấp chính quyền; - Ứng dụng các phần mềm trong xử lý công việc	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
1	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức - Công thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định; - Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử thành phố; - Vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; - Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC; - Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình; - Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình; - Thực hiện thanh toán trực tuyến.	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Theo quy định
2				
VIII	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI			
	Kết quả Chỉ số Hải lòng (SIPAS) - Chỉ số hải lòng về tiếp cận dịch vụ; - Chỉ số hải lòng về TTHC; - Chỉ số hải lòng về công chức giải quyết TTHC;	Sở Nội vụ, Phòng Nội vụ	Lãnh đạo UBND thành phố	Theo quy định
1				

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC; - Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC.			
2	Mức độ thu hút đầu tư	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Mức độ phát triển doanh nghiệp - Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường; - Số vốn đăng ký của doanh nghiệp; - Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách thành phố của khu vực doanh nghiệp	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của thành phố	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Chi Cục thuế, Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
5	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do UBND thành phố giao	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CỤ THỂ CẢI THIỆN ANANG CAO CHẤT LƯỢNG CHỈ SỐ PCI
(Kèm theo Kế hoạch số 372/KH-UBND ngày 14 tháng 1 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố)



STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	CHI PHÍ GIA NHẬP THỊ TRƯỜNG	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
1	Thu tục tại bộ phận Một cửa được niêm yết công khai (% DN Đồng ý)	Văn phòng HDND và UBND thành phố		
2	Việc khai trình việc sử dụng lao động, đề nghị cấp mã số đơn vị tham gia bảo hiểm xã hội và đăng ký sử dụng hóa đơn của doanh nghiệp được thực hiện đồng thời trong quá trình thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021 (% DN Đồng ý)	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội; Bảo hiểm xã hội thành phố; Chi Cục thuế		
3	Thời gian thực hiện thủ tục cấp phép kinh doanh có điều kiện không kéo dài hơn so với văn bản quy định (% DN đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
4	Chi phí cấp phép kinh doanh có điều kiện không vượt quá mức phí, lệ phí được quy định trong văn bản pháp luật (% DN Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
5	Tỷ lệ DN phải trì hoãn/hủy bỏ kế hoạch kinh doanh do những khó khăn gặp phải khi thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
6	Tỷ lệ DN phải hủy bỏ kế hoạch kinh doanh do những khó khăn gặp phải khi thực hiện thủ tục sửa đổi đăng ký doanh nghiệp (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
7	Tỷ lệ DN phải hủy bỏ kế hoạch kinh doanh do những khó khăn gặp phải khi thực hiện thủ tục đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh có điều kiện (%) -	Phòng Tài chính - Kế hoạch		



STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	Biến mới năm 2021			
8	Tỷ lệ DN phải chờ hơn MỘT tháng để hoàn thành tất cả các thủ tục để chính thức hoạt động (%)	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
9	Tỷ lệ DN phải chờ hơn BA tháng để hoàn thành tất cả các thủ tục để chính thức hoạt động (%)	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
II	TIẾP CẬN ĐẤT ĐAI VÀ TÍNH ỔN ĐỊNH TRONG SỬ DỤNG ĐẤT	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
1	Số ngày chờ đợi để được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (trung vị)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
2	Doanh nghiệp tư nhân không gặp cản trở về tiếp cận đất đai hoặc mở rộng mặt bằng kinh doanh (% Đồng ý)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
3	Tỷ lệ DN gặp khó khăn về thiếu quỹ đất sạch (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
4	Tỷ lệ DN gặp khó khăn về tiến độ giải phóng mặt bằng chậm (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường, Ban Bồi thường Hỗ trợ và Tái định cư		
5	Thông tin, dữ liệu về đất đai không được cung cấp thuận lợi, nhanh chóng (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
6	Thời hạn giải quyết hồ sơ đất đai dài hơn so với thời hạn được niêm yết hoặc vẫn bán quy định (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
7	Các thủ tục xác định giá trị quyền sử dụng đất rất mất thời gian (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường; Phòng Tài chính - Kế hoạch	Phòng Quản lý Đô thị	
8	DN đánh giá rủi ro bị thu hồi đất (1=Rất thấp; 5=Rất cao)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Phòng Tài chính - Kế hoạch	

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
9	Tỷ lệ DN tin rằng sẽ được bồi thường thỏa đáng khi bị thu hồi đất (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
10	Sự thay đổi bảng giá đất của tỉnh phù hợp với sự thay đổi giá thị trường (% Đồng ý)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
11	Tỷ lệ DN thực hiện các thủ tục hành chính về đất đai trong vòng 2 năm qua nhưng không gặp bất kỳ khó khăn nào về thủ tục (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
12	Tỷ lệ DN có nhu cầu được cấp GCNQSDĐ nhưng không có do thủ tục hành chính rườm rà/ lo ngại cán bộ nhũng nhiễu (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
13	Tỷ lệ DN phải trì hoãn / hủy bỏ kế hoạch kinh doanh do gặp khó khăn khi thực hiện các thủ tục hành chính về đất đai - Biên mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
III	TỈNH MINH BẠCH	Phòng Văn hóa và Thông tin		
1	Tiếp cận tài liệu quy hoạch (1=Không thể; 5=Rất dễ)	Phòng Văn hóa và Thông tin		
2	Tiếp cận tài liệu pháp lý (1=Không thể; 5=Rất dễ)	Phòng Văn hóa và Thông tin		
3	Minh bạch trong đấu thầu (% Đồng ý)	Phòng Văn hóa và Thông tin		
4	Tỷ lệ DN nhận được thông tin, văn bản cần khi yêu cầu cơ quan trong tỉnh cung cấp (%)	Phòng Văn hóa và Thông tin		
5	Số ngày chờ đợi để nhận được thông tin, văn bản yêu cầu (Trung vị)	Phòng Văn hóa và Thông tin		
6	Thông tin trên website của thành phố về các ưu đãi/khuyến khích/hỗ trợ đầu tư của thành phố là hữu ích (% Đồng ý) - Biên mới năm 2021	- Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì đối với nội dung trên website của thành phố		

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
		- Phòng Tài chính - Kế hoạch chủ trì đối với nội dung trên công hỗ trợ doanh nghiệp thành phố		
7	Thông tin trên website của thành phố về các quy định về thủ tục hành chính là hữu ích (% Đồng ý)- Biến mới năm 2021	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
8	Thông tin trên website của thành phố về các văn bản điều hành, chỉ đạo của lãnh đạo thành phố là hữu ích (% Đồng ý)- Biến mới năm 2021	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
9	Thông tin trên các website của thành phố về các văn bản pháp luật của thành phố là hữu ích (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
10	Cần có “mối quan hệ” để có được các tài liệu của thành phố (% Quan trọng hoặc Rất quan trọng)	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
11	Thương lượng với cán bộ thuế là phần thiết yếu trong hoạt động kinh doanh (% Đồng ý)	Chi Cục thuế		
12	Thỏa thuận về các khoản thuế phải nộp với cán bộ thuế giúp doanh nghiệp giảm được số thuế phải nộp (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Chi Cục thuế		
13	Khả năng dự liệu được việc thực thi của thành phố với quy định pháp luật của tỉnh (% Có thể) - Điều chỉnh năm 2021	Phòng Tư pháp		
14	Khả năng dự liệu được thay đổi quy định pháp luật của tỉnh, thành phố (% Có thể) - Biến mới năm 2021	Phòng Tư pháp		
15	Chất lượng website của các cơ quan, đơn vị và cấp xã - Điều chỉnh năm 2021	Phòng Văn hóa và Thông tin		
16	Tỷ lệ thường xuyên truy cập vào website của UBND thành phố (%)	Phòng văn hóa và Thông tin		

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
IV	CHI PHÍ THỜI GIAN	Văn phòng HDND và UBND thành phố		
1	Tỷ lệ DN dành hơn 10% quỹ thời gian để tìm hiểu và thực hiện các quy định pháp luật của Nhà nước (%)	Văn phòng HDND và UBND thành phố; UBND các xã, phường	Phòng Tài chính - Kế hoạch	
2	Cán bộ nhà nước thân thiện (% Đồng ý)	Phòng Nội vụ; UBND các xã, phường		
3	Cán bộ nhà nước giải quyết công việc hiệu quả (% Đồng ý)	Phòng Nội vụ; UBND các xã, phường		
4	DN không cần phải đi lại nhiều lần để lấy dấu và chữ ký (% Đồng ý)	Văn phòng HDND và UBND thành phố; UBND các xã, phường		
5	Thủ tục giấy tờ đơn giản (% Đồng ý)	Văn phòng HDND và UBND thành phố; UBND các xã, phường		
6	Phí, lệ phí được công khai (% Đồng ý)	Văn phòng HDND và UBND thành phố; UBND các xã, phường		
7	Thời gian thực hiện TTHC được rút ngắn hơn so với quy định (% Đồng ý)	Văn phòng HDND và UBND thành phố; UBND các xã, phường		
8	Tỷ lệ DN không gặp khó khăn khi thực hiện TTHC trực tuyến (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Văn hóa và Thông tin		
9	Thực hiện TTHC trực tuyến giúp tiết giảm thời gian cho DN (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Văn hóa và Thông tin		
10	Thực hiện TTHC trực tuyến giúp tiết giảm chi phí cho DN (% Đồng ý) -	Phòng Văn hóa và Thông tin		

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	Biến mới năm 2021	tin		
11	Tỷ lệ DN cho biết nội dung làm việc của các đoàn kiểm tra bị trùng lặp (%)	Phòng Lao động - TB&XH		
12	Tỷ lệ DN cho biết bị kiểm tra trên 3 lần một năm - Điều chỉnh năm 2021	Phòng Lao động - TB&XH		
13	Tỷ lệ DN nhận thấy cán bộ kiểm tra lợi dụng thực thi công vụ những nhiều doanh nghiệp (%)	Phòng Lao động - TB&XH		
14	Số giờ thanh, kiểm tra thuế mỗi cuộc (trung vị)	Chi Cục thuế		
V	CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC	Thanh tra thành phố		
1	Các DN cùng ngành thường phải trả thêm các khoản chi phí không chính thức (% Đồng ý)	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
2	Công việc đạt được kết quả mong đợi sau khi đã trả chi phí không chính thức (% Thường xuyên hoặc Luôn luôn)	UBND cấp xã		
3	Hiện tượng những nhiều khi giải quyết thủ tục cho DN là phổ biến (% Đồng ý)	UBND cấp xã		
4	Các khoản chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được (% Đồng ý)	UBND cấp xã		
5	Tỷ lệ DN chi trả chi phí không chính thức cho cán bộ thanh, kiểm tra (%)	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
6	Tỷ lệ DN trả CPKCT khi thực hiện thủ tục ĐKDN / sửa đổi ĐKDN (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch	UBND cấp xã	
7	Tỷ lệ DN trả CPKCT khi thực hiện thủ tục đề nghị cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
8	Tỷ lệ DN trả CPKCT cho cán bộ kiểm tra môi trường (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
9	Tỷ lệ DN trả CPKCT cho cán bộ thanh, kiểm tra thuế (%) - Biến mới năm	Chi Cục Thuế		

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	2021			
10	Tỷ lệ DN trả CPKCT cho cán bộ thanh, kiểm tra xây dựng - Biến mới năm 2021	Phòng Quản lý - Đô thị		
11	DN phải chi hơn 10% doanh thu cho các loại chi phí không chính thức	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã		
12	Tỷ lệ DN chi trả chi phí không chính thức để đẩy nhanh việc thực hiện thủ tục đất đai (% DN)	Sở Tài nguyên và Môi trường		
13	Chi trả “hoa hồng” là cần thiết để có cơ hội thắng thầu (% Đồng ý)	Phòng Tài chính - Kế hoạch; UBND cấp xã		
14	Có tranh chấp song không lựa chọn Tòa án để giải quyết do lo ngại tình trạng “chạy án” là phổ biến (%)	Tòa án nhân dân thành phố		
VI	CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
1	Sự quan tâm của chính quyền thành phố không phụ thuộc vào đóng góp của doanh nghiệp cho địa phương như số lao động sử dụng, số thuế phải nộp hoặc tài trợ/hỗ trợ khác (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
2	Thành phố ưu tiên giải quyết các khó khăn cho các doanh nghiệp lớn so với doanh nghiệp nhỏ và vừa trong nước (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
3	Thành phố ưu tiên thu hút đầu tư từ các doanh nghiệp lớn hơn là phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa trong nước (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
4	Thuận lợi trong việc tiếp cận đất đai là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
5	Thủ tục hành chính nhanh chóng hơn là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; UBND cấp xã		

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
6	Dễ dàng có được các hợp đồng từ cơ quan Nhà nước là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Các cơ quan, đơn vị; UBND cấp xã		
7	Thuận lợi trong cấp phép khai thác khoáng sản là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
8	Thuận lợi trong tiếp cận thông tin là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã		
9	Miễn, giảm thuế TNDN là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Chi Cục thuế		
10	Việc thành phố ưu ái cho DN lớn (cả DNNN và tư nhân) gây khó khăn cho doanh nghiệp (% Đồng ý)	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã		
11	“Hợp đồng, đất đai,... và các nguồn lực kinh tế khác chủ yếu rơi vào tay các DN có liên kết chặt chẽ với chính quyền thành phố” (% Đồng ý)	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã		
VII	TÍNH NĂNG ĐỘNG VÀ TIỀN PHONG CỦA CHÍNH QUYỀN	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
1	Thái độ của chính quyền thành phố đối với khu vực tư nhân là tích cực (% DN)	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
2	Các cơ quan, đơn vị không thực hiện đúng chủ trương, chính sách của lãnh đạo thành phố (% Đồng ý) - Điều chỉnh năm	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
3	UBND thành phố năng động và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh (% Đồng ý)	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		
4	Chính quyền cấp xã không thực hiện đúng chủ trương, chính sách của lãnh đạo thành phố	UBND xã		
5	Các khó khăn, vướng mắc được tháo gỡ kịp thời qua các cuộc đối thoại, tiếp xúc doanh nghiệp tại thành phố (% Đồng ý)	Phòng Kinh tế; Phòng Tài chính - Kế hoạch		
6	Chủ trương, chính sách của thành phố đối với việc tạo thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động là ổn định và nhất quán (% Đồng ý) - Biến mới năm	Phòng Tài chính - Kế		

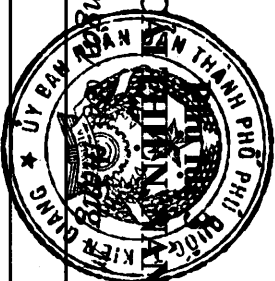
STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	2021	hoạch		
VIII	CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
1	Thu tục để được CQNN hỗ trợ tăng cường năng lực doanh nghiệp để thực hiện (%) - Biến mới năm 2021	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã		
2	Thu tục để được giảm giá thuế mặt bằng tại khu/cụm CN là để thực hiện (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Tài nguyên và Môi trường		
3	Thu tục để được miễn, giảm chi phí tham gia các khóa đào tạo có sử dụng ngân sách nhà nước về khởi sự kinh doanh và quản trị doanh nghiệp để thực hiện (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Kinh tế		
4	Thu tục để được miễn, giảm chi phí đào tạo nghề cho người lao động để thực hiện (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội		
IX	ĐÀO TẠO LAO ĐỘNG	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
1	Tỷ lệ DN đánh giá việc tuyển dụng lao động phổ thông tại thành phố là dễ dàng (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
2	Tỷ lệ DN đánh giá việc tuyển dụng cán bộ kỹ thuật tại thành phố là dễ dàng (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
3	Tỷ lệ DN đánh giá việc tuyển dụng cán bộ quản lý, giám sát tại thành phố là dễ dàng (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
4	Tỷ lệ chi phí tuyển dụng lao động trong tổng chi phí kinh doanh (%)	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
5	Tỷ lệ chi phí đào tạo lao động trong tổng chi phí kinh doanh (%)	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
6	Giáo dục dạy nghề tại thành phố có chất lượng tốt (% Đồng ý)	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
7	Tỷ lệ lao động tại DN đã tốt nghiệp các cơ sở giáo dục nghề nghiệp (%) - Biến mới năm 2021	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
8	Tỷ lệ lao động từ 15 tuổi trở lên đang làm việc tại địa phương đã qua đào tạo (%), TCTK)	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
9	Lao động tại địa phương đáp ứng hoàn toàn/phần lớn nhu cầu sử dụng của DN (%) - Điều chỉnh năm 2021	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
10	Giáo dục phổ thông tại thành phố có chất lượng tốt (% Đồng ý)	Phòng Giáo dục và Đào tạo		
11	Điểm thi trung bình kỳ thi tốt nghiệp THPT (BGDDĐT)- Biến mới 2021	Phòng Giáo dục và Đào tạo		
X	THIẾT CHẾ PHÁP LÝ VÀ AN NINH TRẬT TỰ			
A	Thiết chế pháp lý	Phòng Tư pháp		
1	Hệ thống pháp luật có cơ chế giúp DN tố cáo hành vi sai phạm của CBNN (% Thường xuyên hoặc luôn luôn)	Thanh tra thành phố; Phòng Tư pháp		
2	Tỷ lệ DN tin tưởng vào khả năng bảo vệ của pháp luật về vấn đề bản quyền hoặc thực thi hợp đồng (% Đồng ý)	Toà án nhân dân thành phố		
3	Tỷ lệ DN sẵn sàng sử dụng tòa án để giải quyết các tranh chấp (%)	Toà án nhân dân thành phố		
4	Tỷ lệ DN tin rằng cấp trên không bao che và sẽ nghiêm túc xử lý kỷ luật cán bộ sai phạm (% Đồng ý)	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã		
5	Phán quyết của tòa án được thi hành nhanh chóng (% Đồng ý)	Toà án nhân dân thành phố		
6	Các cơ quan trợ giúp pháp lý hỗ trợ doanh nghiệp dùng luật để khởi kiện khi có tranh chấp (% Đồng ý)	Phòng Tư pháp		
7	Các chi phí chính thức từ khi khởi kiện đến khi bản án được thi hành ở	Toà án nhân dân thành phố		

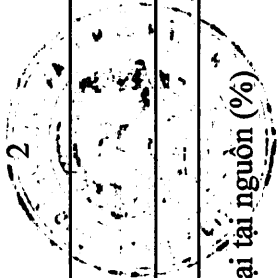
STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	mức chấp nhận được (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	phố		
8	Các chi phí không chính thức từ khi khởi kiện đến khi bản án được thi hành ở mức chấp nhận được (% Đồng ý) - Biến mới năm 2021	Toà án nhân dân thành phố		
9	Phán quyết của toà án là công bằng (% Đồng ý)	Toà án nhân dân thành phố		
B	An ninh trật tự	Công an thành phố		
15	Tình hình an ninh trật tự trên địa bàn thành phố là tốt (%)			
16	Tỷ lệ DN bị trộm cắp hoặc đột nhập vào năm vừa qua (%)			
17	Cơ quan công an sở tại xử lý vụ việc của DN hiệu quả (%)			
18	Tỷ lệ DN phải trả tiền bảo kê cho các băng nhóm côn đồ, tổ chức xã hội đen để yên ổn làm ăn (%)			

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CỤ THỂ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG CHỈ SỐ PCI

(Kèm theo Kế hoạch số 732 /KH-UBND ngày 22/08/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố)



STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	CSTP 1. GIẢM THIỂU Ô NHIỄM MÔI TRƯỜNG VÀ TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC CỦA BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU (CHO DOANH NGHIỆP)			
1	Chất lượng môi trường tổng thể tại thành phố là tốt hoặc rất tốt (% DN)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Môi trường tại thành phố không ô nhiễm hoặc hơi ô nhiễm (% DN đồng ý)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Hoạt động kinh doanh của DN không bị ảnh hưởng bởi mức độ ô nhiễm (% DN đồng ý)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
4	Tình trạng DN gây ô nhiễm môi trường là phổ biến tại thành phố (% DN đồng ý)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
5	Chuyển địa điểm đầu tư đến địa phương có ít rủi ro thiên tai hơn (% DN)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
6	Thiên tai và biến đổi khí hậu gây khó khăn cho hoạt động của DN (% DN)	Phòng Tài nguyên và Môi trường; Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
II	CSTP 2. ĐẢM BẢO TUÂN THỦ CÁC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG TỐI THIỂU			
1	DN đã trả chi phí không chính thức cho cán bộ thanh tra môi trường (% DN)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Dữ liệu BTNMT: Tỷ lệ nước thải sinh hoạt đô thị được xử lý đạt quy chuẩn kỹ thuật môi trường (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Dữ liệu BTNMT: Tỷ lệ cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ phát sinh nước thải từ 50 m3/ngày trở lên có hệ thống xử lý nước thải đạt quy chuẩn kỹ thuật môi	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên

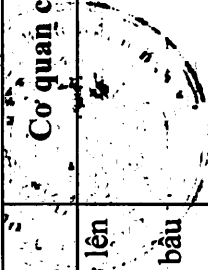


STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	trường (%)			
4	Dữ liệu BTNMT: Tỷ lệ chất thải rắn sinh hoạt được phân loại tại nguồn (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
5	Dữ liệu BTNMT: Chất thải rắn sinh hoạt được xử lý đáp ứng yêu cầu về bảo vệ môi trường (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
III	CSTP 3. VAI TRÒ LÃNH ĐẠO CỦA CHÍNH QUYỀN TỈNH TRONG THÚC ĐẨY THỰC HÀNH XANH			
1	DN được hướng dẫn về sử dụng năng lượng tái tạo (%)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	DN được hướng dẫn về sản xuất năng lượng tái tạo (%)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	DN được hướng dẫn về giảm thiểu sử dụng nhựa (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
4	DN được hướng dẫn về đầu tư vào quản lý hiệu quả chất thải rắn (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
5	DN được hướng dẫn về hạn chế ô nhiễm nguồn nước (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
6	DN được hướng dẫn về sử dụng nước tiết kiệm (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
7	DN được hướng dẫn về giảm thiểu ô nhiễm không khí (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
8	DN được hướng dẫn về tái trồng rừng (%)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
9	Dữ liệu BTNMT: Tỷ lệ chi ngân sách cho hoạt động sự nghiệp BVMT (%)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
10	Dữ liệu BTNMT: Số lượng công chức, cán bộ thực hiện nhiệm vụ BVMT trên 1 triệu dân	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	trịêu dân	và Môi trường	UBND cấp xã	
IV	CSTP 4. CHÍNH SÁCH VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP TRONG BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG			
1	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về sử dụng năng lượng tiết kiệm, hiệu quả (0-4)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về năng lượng sạch/năng lượng tái tạo (0-4)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về giảm thiểu ô nhiễm không khí (0-4)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
4	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về giảm thiểu ô nhiễm nước và nước thải (0-4)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
5	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về giảm thiểu rác thải nhựa (0-4)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
6	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về tái chế rác thải (0-4)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
7	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về tăng khả năng chống chịu thiên tai (0-4)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
8	Chính sách khuyến khích, hỗ trợ về tái trồng rừng (0-4)	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
9	Chính quyền tỉnh cung cấp dịch vụ tư vấn để cải thiện hoạt động môi trường (0-4)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên
10	Chính quyền tỉnh cung cấp dịch vụ đào tạo để cải thiện hoạt động môi trường (0-4)	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã	Thường xuyên

ANG
★
V B

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (Phần đầu đạt điểm thuộc nhóm trung bình thấp của cả nước).			
1	Tri thức công dân - Hiểu biết về chính sách hiện hành (%). - Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)	Phòng Tư pháp	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã. Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh; UBND cấp xã	Định kỳ hàng tháng
2	Cơ hội tham gia - Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%). - Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%). - Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%). - Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu (%). - Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%).	UBND cấp xã	Phòng Nội vụ, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên các cấp; các cơ quan, đơn vị có liên quan; UBND cấp xã	Trước và trong quá trình bầu cử; khi tổ chức lấy ý kiến dân dân, hoặc theo quy định khác của pháp luật
3	Chất lượng bầu cử cấp cơ sở	Phòng Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành	Trước và trong và sau bầu cử;

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gọi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%).		phố và cấp xã, Phòng Văn hóa và Thông tin Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh; UBND cấp xã	định kỳ hằng quý, hoặc theo quy định của pháp luật
4	Đóng góp tự nguyện - Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%). - Tỷ lệ người 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 (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%).	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị; UBND cấp xã	Thường xuyên
II	Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương (Phần đầu đạt điểm thuộc nhóm trung bình thấp của cả nước).			
1	Tiếp cận thông tin - Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%).	Phòng Văn hóa và Thông tin	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan,	Định kỳ theo quy định

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%).		đơn vị; UBND cấp xã	
2	Công khai danh sách hộ nghèo - Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%). - Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%). - Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%).	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị; UBND cấp xã	Định kỳ theo quy định
3	Công khai, minh bạch ngân sách cấp xã - Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%).	Phòng Tài chính - Kế hoạch	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị; UBND cấp xã	Định kỳ theo quy định
4	Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất - Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%).	Phòng Tài nguyên và Môi trường, UBND cấp xã	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; Phòng Quản lý - Đô thị, Phòng Tài chính -	Khi cấp có thẩm quyền phê duyệt

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (%). - Tỷ lệ người 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 (%). - Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi). - Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%). - Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%).		Kế hoạch; UBND cấp xã	
III	Trách nhiệm giải trình với người dân (Phần đầu đạt điểm thuộc nhóm trung bình cao của cả nước).			
1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trường thôn/tổ trường TDP để giải quyết khúc mắc (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với trường thôn/tổ trường TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%).	Phòng Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; Thanh tra thành phố; Văn phòng HĐND và UBND thành phố; UBND cấp xã	Thường xuyên

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HDND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HDND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%).			
2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (%). - Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%).	Thanh tra thành phố	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Định kỳ theo quy định
3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp - Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự (%).	Phòng Tư pháp	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
IV	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (Phần dẫn dắt điểm thuộc nhóm trung bình cao của cả nước).			
1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền - Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi	Thanh tra thành phố	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban Nhân dân cấp xã (%).			
2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công - Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn (%).	Phòng Văn hóa và Thông tin	Phòng Y tế, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Định kỳ theo quy định
3	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công - Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền ‘lót tay’ để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%). - Mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào).	Phòng Nội vụ	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
4	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương - Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%). - Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%). - Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ). - Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%). - Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải “chung chi” (%). - Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải “chung chi” (%)	Thanh tra thành phố	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
V	Thủ tục hành chính công (Phần đầu đạt điểm thuộc nhóm cao nhất của cả nước).			
1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền - Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền (%).	Phòng Tư pháp	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan,	Thường xuyên

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí). - Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm).		đơn vị liên quan; UBND cấp xã	
	Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất - Tỉ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%). - Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong các thủ tục liên quan đến đến giấy CNQSD đất (%). - Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%). - Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí). - Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm).	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Dịch vụ hành chính cấp xã - Tỉ lệ người dân cho biết hộ gia đình/bản thân đã làm thủ tục hành chính ở UBND xã, phường, thị trấn (%). - Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục (%). - Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã, phường (4 tiêu chí). - Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm).	Phòng Văn hóa và Thông tin	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Thủ tục hành chính cấp xã Thực hiện niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính, phí, lệ phí theo quy định; nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở xã, phường thị trấn; rà soát phân công, bố trí đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC phù hợp với vị trí việc làm, đúng người, đúng năng lực sở trường.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
4	Cung ứng dịch vụ công (Phần đầu đại diện thuộc nhóm trung bình thấp của cả nước).			

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Y tế công lập - Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế (%). - Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt). - Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%). - Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện, thành phố (10 tiêu chí).	Phòng Y tế	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Giáo dục tiểu học công lập - Quảng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị). - Quảng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị). - Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt). - Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí).	Phòng Giáo dục và Đào tạo	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Định kỳ theo quy định
3	Cơ sở hạ tầng căn bản - Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%). - Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa). - Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng	Phòng Kinh tế; Phòng Quản lý Đô thị; Ban Quản lý Công trình Công cộng	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Định kỳ theo quy định

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối).			
	An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư - Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%). - Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%). - Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn). - Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn).	Công an thành phố	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
VII	Quản trị môi trường (Phần đầu đạt điểm thuộc nhóm cao nhất của cả nước).			
	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường - Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương (%). - Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (%).	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Chất lượng không khí - Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (%).	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp	Thường xuyên

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	- Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%). - Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%).		xã	
3	Chất lượng nước - Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%). - Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%). - Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%).	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
VII	Quản trị điện tử thành phố (Phần đầu đạt điểm thuộc nhóm trung bình cao của cả nước).			
1	Sử dụng Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương - Tỷ lệ người 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 (%). - Tỷ lệ người 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 (%).	Phòng Văn hóa và Thông tin	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
2	Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương - Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà (%).	Phòng Văn hóa và Thông tin	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên
3	Phúc đáp của chính quyền qua Cổng thông tin điện tử - Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp	Phòng Văn hóa và Thông tin	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên thành phố và cấp xã, các cơ quan,	Thường xuyên

STT	NỘI DUNG	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	xã/phường thực hiện (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết công thông tin điện tử của tỉnh, thành phố để sử dụng cho tra cứu thông tin (%). - Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên công thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%).		đơn vị liên quan; UBND cấp xã	