

Số: 24 /KH-UBND

Hà Nội, ngày 22 tháng 01 năm 2021

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2021

Nhằm tiếp tục nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2021, UBND Thành phố xây dựng kế hoạch triển khai những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cấp chính quyền Thành phố, đặc biệt là cấp cơ sở; phấn đấu Chỉ số PAPI của thành phố Hà Nội năm 2021 được cải thiện, tăng ít nhất 05 bậc so với năm 2020.

- Phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách; thực hiện có hiệu quả chủ đề công tác năm 2021 của Thành phố “Kỷ cương, trách nhiệm, hành động, sáng tạo, phát triển”.

2. Yêu cầu

- Kế hoạch được triển khai rộng khắp ở tất cả các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của các sở, ban, ngành Thành phố, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của quận, huyện, thị xã, xã, phường, thị trấn, cung ứng dịch vụ sự nghiệp công của các đơn vị sự nghiệp.

- Các Chỉ số nội dung, Nội dung thành phần thuộc Chỉ số PAPI giao cho một số cơ quan, đơn vị chủ trì tham mưu, theo dõi được chủ động triển khai thực hiện hiệu quả; gắn với nhiệm vụ chuyên môn và lĩnh vực quản lý, phụ trách.

II. NỘI DUNG

1. Công tác thông tin, tuyên truyền

- Nội dung tuyên truyền cần tập trung trong năm 2021:

+ Các nội dung liên quan trực tiếp đến quyền lợi, nghĩa vụ của người dân trong kỳ bầu cử đại biểu Quốc hội khoá XV và tổ chức bầu đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021 - 2026.

+ 10 chương trình hành động toàn khóa của Thành ủy Hà Nội và các Kế hoạch của UBND Thành phố, Kế hoạch của UBND quận, huyện, thị xã, Kế hoạch của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố triển khai thực hiện.

+ Việc triển khai thực hiện 02 Nghị quyết của Quốc hội: số 97/2019/QH14 ngày 27/11/2019 về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại Thành phố Hà Nội và số 115/2020/QH14 ngày 19/6/2020 về thí điểm một số cơ chế, chính sách tài chính - ngân sách đặc thù đối với thành phố Hà Nội.

+ Quan điểm, quyết tâm, nỗ lực khắc phục khó khăn và kết quả phát triển kinh tế, an sinh xã hội, dịch vụ công, bảo vệ môi trường, phòng chống tham nhũng, trách nhiệm giải trình... của Thành phố, của địa phương, cơ quan, đơn vị trong bối cảnh phòng, chống dịch Covid-19.

- Phát huy hiệu quả các hình thức thông tin, tuyên truyền truyền thống, trực quan (Truyền hình, sách, báo, đài truyền thanh, pano, khẩu hiệu, bảng tin, tờ rơi...); tuyên truyền trực tiếp (hội họp, hội nghị, tiếp xúc cử tri, sinh hoạt của các tổ chức xã hội, thông qua cán bộ thôn, tổ dân phố...) đồng thời khai thác các hình thức tuyên truyền hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), phù hợp với xu hướng phát triển của xã hội, điều kiện kinh tế, trình độ dân trí, xu hướng của từng khối đối tượng và từng khu vực dân cư (báo điện tử, các mạng xã hội, các ứng dụng trên điện thoại thông minh...).

- Tăng cường thời lượng tuyên truyền, tần suất tuyên truyền tới cộng đồng, tới các khu vực dân cư, tới tận người dân. Các cơ quan, đơn vị chủ động về thời điểm thông tin, nội dung thông tin, tạo điều kiện thuận lợi để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin.

- Chú trọng sự chủ động, kịp thời, chính xác, có tính định hướng dư luận trong công tác tuyên truyền, thông tin tới người dân. Tăng cường cách thức truyền thông 2 chiều, có tương tác với người dân; chỉ dẫn cách thức, địa điểm, thời gian tiếp cận thông tin; hướng dẫn người dân xử lý thông tin.

2. Tổ chức thực hiện tốt những nội dung trọng tâm gắn với thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và nhiệm vụ chính trị của địa phương, đơn vị

a) Khối Sở, ngành

- Tuyên truyền trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về Chỉ số PAPI; trách nhiệm tham gia các nội dung, nhiệm vụ góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố.

- Thực hiện tốt nhiệm vụ chuyên môn, hoàn thành đúng tiến độ và đảm bảo chất lượng các nội dung chương trình, kế hoạch công tác của ngành, đơn vị.

- Tăng cường ứng dụng CNTT, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC đối với người dân và doanh nghiệp.

- Tham mưu với UBND Thành phố và thực hiện tốt việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của ngành, đơn vị; nâng cao chất lượng chỉ đạo điều hành của đội ngũ cán bộ, chất lượng tham mưu của đội ngũ công chức, chất lượng phục vụ của đội ngũ viên chức và người lao động.

- Làm tốt công tác phòng chống tham nhũng trong cơ quan, đơn vị, trong ngành; thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp thu và phản hồi kịp thời các kiến nghị của công dân đối với cơ quan, đơn vị, ngành.

b) Khối quận, huyện, thị xã

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyên truyền tới người dân về những kết quả, những nỗ lực của chính quyền Thành phố, địa phương trong phát triển kinh tế - xã hội, phòng chống tham nhũng, thực hiện dân chủ cơ sở; các luật, Nghị định, văn bản dưới luật liên quan trực tiếp đến người dân nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của toàn xã hội trong thực hiện dân chủ, nâng cao ý thức sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật.

- Nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính; trách nhiệm và chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; đảm bảo hoạt động của bộ máy chính quyền cấp huyện, cấp xã chuyên nghiệp và hiệu quả. Nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

- Thực hiện đúng, đủ về công khai, minh bạch các nội dung thuộc trách nhiệm của chính quyền địa phương; đề cao trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã trong giải quyết những vướng mắc của người dân, tập trung giải quyết có hiệu quả những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân; tăng cường đối thoại trực tiếp và thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân; tạo điều kiện thuận lợi để người dân tham gia nhiều hơn vào quá trình hoạch định cơ chế, chính sách; tham gia xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển của địa phương và Thành phố.

- Phát huy vai trò giám sát của HĐND, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và quần chúng nhân dân; tăng cường các hình thức nắm thông tin, nắm bắt ý kiến đánh giá của người dân đối với hoạt động của chính quyền địa phương; nghiêm túc thực hiện quy định về đối thoại giữa chính quyền và nhân dân, chính quyền và các đoàn thể chính trị - xã hội, đối thoại với tổ chức, công dân về giải quyết TTHC. Tăng cường mở rộng dân chủ trực tiếp, nhất là ở các lĩnh vực mới, phức tạp; tạo điều kiện để nhân dân tham gia công tác xây dựng chính quyền, tham gia quản lý nhà nước và xã hội.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp hoạt động giữa các cơ quan, đơn vị, đoàn thể trong công tác xây dựng

nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân vững mạnh. Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

c) Khối đơn vị sự nghiệp

- Tuyên truyền trong đội ngũ viên chức, người lao động về các nội dung của Chỉ số PAPI, xác định nhiệm vụ, trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp thuộc Thành phố trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ; trong thực hiện các dịch vụ công, đóng góp vào việc cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố.

- Chủ động trong công tác CCHC của đơn vị; cải tiến quy trình làm việc; ứng dụng khoa học công nghệ, CNTT nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của đơn vị.

- Phối hợp tốt với chính quyền địa phương nơi đơn vị đứng chân và triển khai cung ứng dịch vụ nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ chuyên môn, góp phần cải thiện môi trường, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

- Nghiên cứu thực tế của đơn vị để đề xuất với UBND Thành phố về việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong cung ứng dịch vụ công của đơn vị theo Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 07/5/2018 về ban hành Quy định việc áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong cung ứng dịch vụ công tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp, hợp tác xã tại thành phố Hà Nội.

3. Kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra; chú trọng kiểm tra đột xuất; trong đó xác định địa bàn ưu tiên quận, huyện, thị xã; chú trọng địa bàn kiểm tra trực tiếp tới tận UBND cấp xã, thôn, tổ dân phố. Các sở, ban, ngành, đơn vị thuộc UBND Thành phố chịu trách nhiệm tổ chức kiểm tra về nghiệp vụ chuyên ngành theo ngành dọc thuộc lĩnh vực quản lý; tham mưu, kiến nghị UBND Thành phố chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót về chuyên môn thuộc lĩnh vực phụ trách, quản lý.

- Chủ động, linh hoạt trong hình thức kiểm tra, thời gian kiểm tra, phương thức kiểm tra đối với các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố tăng cường phối hợp các cấp, các ngành để lồng ghép phù hợp việc kiểm tra thực hiện nội dung cải thiện Chỉ số PAPI vào nội dung kiểm tra của các đoàn công tác: Kiểm tra thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở; kiểm tra CCHC; kiểm tra công vụ; thanh tra ngành Nội vụ theo kế hoạch.

- Kiểm tra đi đôi với việc hướng dẫn chuyên môn; chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót trong thực thi nhiệm vụ, đặc biệt ở cấp chính quyền cơ sở; chỉ đạo hoặc kiến nghị khắc phục các tồn tại có thời hạn cụ thể; tái kiểm tra việc khắc phục các tồn tại đối với các đơn vị đã được kiểm tra trước đây.

- Sử dụng kết quả kiểm tra và đưa nội dung thực hiện Kế hoạch vào tiêu chí xác định Chỉ số CCHC năm 2021 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

4. Thực hiện tốt công tác phối hợp, thông tin, báo cáo

- UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan thuộc Thành phố chủ động phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể các cấp trong việc triển khai thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; trong hướng dẫn, đôn đốc, giám sát, kiểm tra, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ thuộc Kế hoạch.

- Thực hiện tốt chế độ thông tin, báo cáo theo yêu cầu. Các sở, ngành Thành phố theo dõi, tổng hợp, báo cáo các nội dung thuộc ngành, lĩnh vực phụ trách trên địa bàn toàn Thành phố.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, cơ quan tương đương Sở, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND Thành phố, UBND các quận, huyện, thị xã, xã, phường, thị trấn

- Trên cơ sở các nội dung của Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ, đặc điểm tình hình địa phương, đơn vị để xây dựng kế hoạch, chủ động triển khai thực hiện theo nhiệm vụ và thẩm quyền, gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của ngành, địa phương, đơn vị.

- Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND Thành phố về việc thực hiện Kế hoạch của UBND Thành phố về Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2021, coi đây là một nhiệm vụ trọng tâm của ngành mình, cấp mình, đơn vị mình.

2. Sở Nội vụ

Là cơ quan tham mưu giúp UBND Thành phố chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này, báo cáo UBND Thành phố.

Rà soát, nghiên cứu, tích hợp một số nội dung, tiêu chí của PAPI trong việc xây dựng các tiêu chí, triển khai việc khảo sát, đo lường sự hài lòng (SIPAS) của Thành phố. Đưa kết quả thực hiện Kế hoạch này thành một nội dung đánh giá trong tiêu chí thành phần để xác định Chỉ số CCHC năm 2021 của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

3. Giám đốc các Sở: Nội vụ; Y tế; Thông tin và Truyền thông; Xây dựng; Lao động, Thương binh và Xã hội; Giao thông vận tải; Tài chính; Tư pháp; Giáo dục và Đào tạo; Công Thương; Tài nguyên và Môi trường; Thủ

trưởng các đơn vị: Thanh tra Thành phố, Công an Thành phố, Văn phòng UBND Thành phố.

- Giao Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị làm chủ trì, tham mưu các giải pháp và đầu mối theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo đánh giá các Chỉ số nội dung, Nội dung thành phần thuộc Chỉ số PAPI (*Biểu phân công nhiệm vụ cụ thể kèm theo Kế hoạch này*)

- Căn cứ biểu phân công, chủ động tham mưu, đề xuất với UBND Thành phố các kế hoạch, Chương trình, Đề án, phần việc thuộc ngành, lĩnh vực... để nâng cao Chỉ số nội dung và nội dung thành phần được giao; chủ động tổ chức triển khai thực hiện; gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của ngành, đơn vị năm 2021.

- Hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn đối với UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị theo ngành dọc tại cấp huyện, cấp xã; theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện nhiệm vụ thuộc ngành, lĩnh vực phụ trách.

- Đưa nội dung nhiệm vụ của Kế hoạch này vào Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo của Thành phố hàng năm.

- Tổng hợp, đánh giá, xây dựng báo cáo chuyên đề về kết quả thực hiện trên toàn Thành phố theo các nội dung được phân công tại Biểu phân công, đảm bảo thời gian và chất lượng.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội hướng dẫn Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp phối hợp với UBND cùng cấp trong việc tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAPI và trách nhiệm của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch nhằm nâng cao Chỉ số PAPI của Thành phố. Tham gia các đoàn kiểm tra, giám sát địa bàn trong việc thực hiện Kế hoạch. Chỉ đạo các Ban chuyên môn phối hợp chặt chẽ với UBND Thành phố (thông qua Sở Nội vụ); vận động, hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp huyện, cấp xã phối hợp chặt chẽ với UBND cùng cấp tổ chức thực hiện Kế hoạch này. Đặc biệt thường xuyên trao đổi thông tin; phối hợp hiệu quả trong việc xác định địa bàn khảo sát, đối tượng khảo sát, hỗ trợ lực lượng điều tra viên thực hiện khảo sát đối với tổ chức UDNP.

5. Đề nghị Ban Tuyên giáo Thành ủy chỉ đạo, hướng dẫn Ban Tuyên giáo cấp huyện, hệ thống Tuyên giáo cơ sở phối hợp UBND cùng cấp trong việc thực hiện Kế hoạch, cũng như các Kế hoạch nâng cao các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền Thành phố.

6. Đề nghị Ban Dân vận Thành ủy chỉ đạo, hướng dẫn Ban Dân vận cấp huyện, hệ thống dân vận cơ sở phối hợp UBND cùng cấp trong việc thực hiện

Kế hoạch, đặc biệt gắn với việc thực hiện công tác dân vận chính quyền, thực hiện Quy chế Dân chủ ở cơ sở.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của thành phố Hà Nội năm 2021, yêu cầu các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố chủ động xây dựng hoạch hoàn thành trước **10/02/2021**; tổ chức triển khai thực hiện; Báo cáo UBND Thành phố về kết quả thực hiện Kế hoạch và nhiệm vụ được giao (thông qua Sở Nội vụ, email: phongcche_sonv@hanoi.gov.vn) trước ngày **15/11/2021**./.

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ;
- UBND MTTQ Việt Nam;
- Thường trực Thành ủy;
- TT HĐND Thành phố;
- UBND TP VN TPHN;
- Ban TGTU; Ban Dân vận TU;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Các sở, ban, ngành TP; *2*
- Các quận, huyện, thị ủy;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- UBND các xã, phường, thị trấn;;
- Đài PTTH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT;
- VP UBTP: CVP, các PCVP;
- Các phòng: NC, TK-BT, TH, KS TTHC;
- Lưu: VT, NC *(B)*, SNV. *2*

45133 - 16



NHIỆM VỤ CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ NỘI DUNG VÀ NỘI DUNG THÀNH PHẦN THUỘC CHỈ SỐ PAPI

(Kèm theo Kế hoạch số 24 KH-UBND ngày 22/01/2021)

TT	Chỉ số Nội dung	Nội dung thành phần	Nhiệm vụ	Chủ trì
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Tri thức công dân	Tham mưu Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch nâng cao hiểu biết của người dân về các chính sách pháp luật hiện hành, về hệ thống chính trị	Sở TT&TT
		Cơ hội tham gia	- Tham mưu UBND Thành phố sửa đổi quy định về hoạt động và quản lý hội, quỹ xã hội, từ thiện. - Tham mưu Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch tổ chức bầu cử Quốc hội và HĐND các cấp năm 2021	Sở Nội vụ
		Chất lượng bầu cử	Kiểm tra, giám sát việc thực hiện bầu cử trường thôn, tổ dân phố tại 100% thôn, tổ dân phố	Sở Nội vụ
		Đóng góp tự nguyện	Tăng cường quản lý, hướng dẫn, thực hiện kiểm tra 100% xã/phường về việc đóng góp các khoản vận động, quỹ xã hội, xây dựng, tu sửa các công trình công cộng; đảm bảo sử dụng, quản lý các khoản đóng góp của người dân được công khai, minh bạch.	Sở Tài chính
2	Công khai minh bạch trong hoạch định chính sách	Tiếp cận thông tin	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch về tăng cường tính chủ động của chính quyền trong việc cung cấp thông tin tới người dân về chính sách pháp luật	Sở TT&TT
		Công khai danh sách hộ nghèo	Xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện việc rà soát, bình xét, công nhận và hỗ trợ hộ nghèo của Thành phố năm 2021	Sở LĐTB&XH
		Công khai thu, chi ngân sách cấp xã	Xây dựng văn bản hướng dẫn UBND cấp xã về công khai thu chi ngân sách xã; tổ chức kiểm tra việc thực hiện tới 100% xã	Sở Tài chính
		Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	- Xây dựng văn bản hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã về công khai trong quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. - Kiểm tra việc thực hiện công khai trong quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; kiểm tra việc sử dụng đất sau thu hồi đến 100% các xã có chuyển đổi mục đích sử dụng đất.	Sở Tài nguyên và Môi trường
3	Trách nhiệm giải trình với người dân	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ HĐND, UBND, cán bộ đoàn thể cấp xã, trưởng thôn/tổ trưởng dân phố	Sở Nội vụ

		Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	- Lập kế hoạch kiểm tra, giám sát và thực hiện kiểm tra, giám sát công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của 100% các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.	Thanh tra Thành phố
		Tiếp cận dịch vụ tư pháp	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch Tăng cường các giải pháp hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp	Sở Tư pháp
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin tố giác, phản ánh; xử lý kịp thời, công khai kết quả xử lý tham nhũng trong sử dụng công quỹ và giải quyết các dịch vụ hành chính công ở UBND cấp huyện, cấp xã.	Thanh tra Thành phố
		Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ y tế	Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin tố giác, phản ánh; xử lý kịp thời, công khai kết quả xử lý về thái độ phục vụ, chất lượng phục vụ, tham nhũng trong khám chữa bệnh ở các cơ sở y tế công lập trên website của Sở và đơn vị có trường hợp bị xử lý	Sở Y tế
		Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công Gd tiểu học	Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin tố giác, phản ánh; xử lý kịp thời; công khai kết quả xử lý về thái độ phục vụ, chất lượng phục vụ, tham nhũng trong các cơ sở giáo dục tiểu học công lập trên website của Sở và đơn vị có trường hợp bị xử lý	Sở Giáo dục
		Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin tố giác, phản ánh; xử lý kịp thời; công khai kết quả xử lý tiêu cực trong tuyển dụng công chức, viên chức trên website của Sở và đơn vị có trường hợp bị xử lý	Sở Nội vụ
		Quyết tâm phòng chống tham nhũng của chính quyền	Công khai các kết luận thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm về tham nhũng lên Cổng thông tin điện tử của Thành phố, website của đơn vị có trường hợp bị xử lý	Thanh tra Thành phố
5	Thủ tục hành chính công	Việc giải quyết TTHC ở cấp xã	Xây dựng Kế hoạch kiểm tra, trong đó tập trung, tăng cường kiểm tra Bộ phận Một cửa và giải quyết TTHC ở cấp xã đối với các thủ tục chứng thực, cấp phép xây dựng; chứng nhận quyền sử dụng đất; các dịch vụ hành chính cấp xã.	Văn phòng UBND Thành phố
6	Cung ứng dịch vụ công	Y tế công lập	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh ở cơ sở Y tế công lập tuyến huyện, trong đó chú trọng về các vấn đề Bảo hiểm Y tế, miễn giảm cho người nghèo, trẻ em dưới 6 tuổi.	Sở Y tế
		Giáo dục tiểu học công lập	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch Nâng cao chất lượng dạy và học, đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường an toàn lành mạnh trong	Sở GD&ĐT

			nhà trường bậc tiểu học	
		Cơ sở hạ tầng căn bản (điện sinh hoạt)	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch đảm bảo thường xuyên, chất lượng trong cung ứng điện sinh hoạt cho người dân	Sở Công thương
		Cơ sở hạ tầng căn bản (giao thông nội đô)	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch thực hiện các giải pháp cải thiện cơ sở hạ tầng giao thông trong nội đô	Sở Giao thông vận tải
		Cơ sở hạ tầng căn bản (Thu gom rác thải)	- Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch thu gom và xử lý rác thải của Thành phố	Sở Xây dựng
		Cơ sở hạ tầng căn bản (nước sạch sinh hoạt)	- Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch cung cấp nước sạch cho người dân Thành phố	
		An ninh, trật tự khu dân cư	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện: Kế hoạch đẩy mạnh phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc ở khu dân cư; Kế hoạch về kiểm tra việc thực hiện công tác phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ trên địa bàn Thành phố năm 2021	Công an Thành phố
7	Quản trị môi trường	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	Lập Kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm tra, thanh tra và xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ môi trường đối với các cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ trên địa bàn và thu phí bảo vệ môi trường đối với nước thải công nghiệp. - Tiếp tục triển khai các giải pháp giảm thiểu ô nhiễm môi trường, cân bằng giữa bảo vệ môi trường và phát triển kinh tế; triển khai thực hiện Kế hoạch hành động tăng trưởng xanh thành phố Hà Nội đến năm 2020, định hướng đến năm 2030	Sở Tài nguyên và Môi trường
		Chất lượng nước		
		Chất lượng không khí		
8	Quản trị điện tử	Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	Phối hợp với các nhà cung cấp gia tăng nhiều ứng dụng, dịch vụ trên môi trường Internet đến người dùng, tạo tiền đề tốt khi triển khai chính quyền đô thị và thành phố thông minh.	Sở TT&TT
		Sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Rà soát, lập kế hoạch và tổ chức thực hiện Kế hoạch Nâng cao chất lượng Cổng giao tiếp điện tử thành phố.	
		Phúc đáp của chính quyền qua cổng TTĐT	Thực hiện tiếp nhận và phản hồi sau 24h đối với 100% kiến nghị, phản ánh qua Cổng; tham mưu UBND giao các đơn vị liên quan trả lời công dân sau 7 ngày.	