

KẾ HOẠCH

Khắc phục các Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) bị điểm trừ năm 2024 và giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025

Căn cứ Quyết định số 684/QĐ-UBND ngày 20 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính của sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức năm 2024.

Thực hiện Công văn số 207/SNV-CCHC ngày 07 tháng 3 năm 2025 của Sở Nội vụ về việc nghiên cứu cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức năm 2024;

Xét đề xuất của Phòng Nội vụ (Cơ quan Thường trực Ban chỉ đạo Cải cách hành chính quận) tại Báo cáo số 526/BC-PNV ngày 10 tháng 4 năm 2025. Ủy ban nhân dân quận ban hành Kế hoạch khắc phục các Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) bị điểm trừ năm 2024 và giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025, với nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính năm 2024 đã được Thành phố chỉ ra¹; khắc phục các tồn tại theo kết quả khảo sát khảo sát và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố chủ trì thực hiện². Góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn quận và triển khai các nhiệm vụ giải pháp để cải thiện Chỉ số CCHC của quận Gò Vấp theo mục tiêu, nhiệm vụ Chương trình CCHC giai đoạn 2020 - 2025 đã đề ra³.

Nâng cao nhận thức trách nhiệm người đứng đầu; cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị, về vai trò quan trọng của công tác cải cách hành chính đối với sự phát triển của quận.

¹ Quyết định số 684/QĐ-UBND ngày 20 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

² Báo cáo số 36/BC-MTTQ-BTT ngày 18 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban MTTQ Việt Nam Thành phố.

³ Quyết định số 1076/QĐ-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2021 của Chủ tịch UBND quận.

2. Yêu cầu

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường tổ chức đánh giá, rà soát những hạn chế, yếu kém trong công tác cải cách hành chính theo phạm vi ngành, lĩnh vực phụ trách; đề ra các biện pháp cụ thể để triển khai thực hiện đảm bảo đúng tiến độ mục tiêu, nhiệm vụ kế hoạch năm 2025 gắn với Chương trình Cải cách hành chính giai đoạn 2020 - 2025 trên địa bàn quận Gò Vấp và của đơn vị.

Người đứng đầu phải thể hiện vai trò nêu gương trong chấp hành thực hiện cải cách hành chính; chịu trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo thống nhất việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trong phạm vi quản lý của mình; triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị; đồng thời chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về kết quả thực hiện cải cách hành chính, chỉ số cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị gắn với công tác đánh giá, xếp loại hằng năm.

II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC ĐIỂM TRỪ NĂM 2024

1. Nội dung bị điểm trừ Chỉ số cải cách hành chính năm 2024

Trong tổng số 08 mục đánh giá trên hệ thống⁴, có **06** mục bị trừ điểm, tổng số **điểm trừ 5,25 điểm**, cụ thể như sau:

1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC:

- Tuyên truyền nội dung CCHC thông qua các hình thức khác.
- Có mô hình, giải pháp trong thực hiện nhiệm vụ CCHC được Ban Chỉ đạo CCHC TP công nhận trong năm.

1.2. Cải cách Thủ tục hành chính (TTHC):

- TTHC ngành dọc thực hiện tiếp nhận tại BPMC các cấp theo DM được phê duyệt.

- Thực hiện “Thư xin lỗi” trong trường hợp trả kết quả hồ sơ trễ hạn.

1.3. Cải cách chế độ công vụ:

- Trong năm KHÔNG CÓ cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.
- Trong năm KHÔNG CÓ cán bộ, công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

1.4. Cải cách Tài chính công:

⁴ 1: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; 2: Cải cách thể chế; 3: Cải cách Thủ tục hành chính (TTHC); 4: Cải cách Tổ chức bộ máy hành chính; 5: Cải cách chế độ công vụ; 6: Cải cách tài chính công; 7: Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số; 8: Điểm thưởng, điểm trừ (Điểm cộng tối đa 05 điểm, riêng điểm trừ sau khi trừ hết 05 điểm, sẽ tiếp tục trừ điểm vào điểm tổng để phân loại, xếp hạng).

- Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập của quận, huyện có tiết kiệm kinh phí, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức, viên chức.

1.5. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số:

- Đảm bảo tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch cải cách hành chính năm của Thành phố.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình.

- Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến.

1.6. Điểm điều tra xã hội học:

- Điểm điều tra, đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính của quận năm 2024, ghi nhận từ việc khảo sát, đánh giá trực tuyến của các đồng chí Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận; Lãnh đạo cơ quan chuyên môn và lãnh đạo Ủy ban nhân dân các phường.

1.7. Điểm thưởng

- Thực hiện tốt 02 yêu cầu về công tác kiểm tra đột xuất

2. Giải pháp khắc phục điểm trừ năm 2024

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC:

- Giao Phòng Nội vụ phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị và Ủy ban nhân dân các phường tiếp tục tăng cường rà soát, đề xuất nhằm đa dạng, cụ thể hoá các hình thức tuyên truyền trong công tác cải cách hành chính qua đó nâng cao nhận thức, ý thức, tinh thần trách nhiệm của các đơn vị, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

- Giao Phòng Nội vụ tiếp tục rà soát, giới thiệu các mô hình, sáng kiến gắn với các nội dung, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính đạt chất lượng cao hơn. Tăng cường công tác phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan hành chính nhà nước với các cơ quan báo chí, truyền thông bảo đảm thông tin về tình hình triển khai và kết quả thực hiện CCHC tại các sở, ngành và địa phương được phản ánh đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng.

2.2. Cải cách Thủ tục hành chính (TTHC):

- Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân quận phối hợp với các phòng chuyên môn và Ủy ban nhân dân các phường tiếp tục tăng cường rà soát có giải pháp phù hợp, phối hợp cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn đưa thủ tục hành chính ngành dọc thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận một cửa.

- Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân quận tiếp tục đề xuất giải pháp nhằm giảm thiểu tối đa hồ sơ tồn đọng, trễ hạn. Nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ,

TTHC đảm bảo chỉ tiêu kế hoạch đề ra⁵. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi đối với hồ sơ trễ hẹn. Xử lý nghiêm các trường hợp sai phạm, tiêu cực phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ, TTHC.

2.3. Cải cách chế độ công vụ:

- Giao Phòng Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân quận triển khai chấn chỉnh, nhắc nhở việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ tại các cơ quan, đơn vị thuộc quận và Ủy ban nhân dân các phường gắn với thực hiện có hiệu quả Đề án xây dựng nền công vụ Thành phố Hồ Chí Minh trên địa bàn quận Gò Vấp⁶.

2.4. Cải cách Tài chính công:

- Giao phòng Tài chính - Kế hoạch tăng cường rà soát, có giải pháp thực hiện cải cách tài chính công, thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị sự nghiệp công lập của quận nhằm tăng tỷ lệ tiết kiệm kinh phí, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức, viên chức và thực hiện có hiệu quả Đề án xây dựng nền công vụ.

2.5. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số:

- Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân quận phối hợp với các phòng chuyên môn và Ủy ban nhân dân các phường tiếp tục nghiên cứu giải pháp đảm bảo tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 của quận Gò Vấp⁷. Đảm bảo tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình theo Kế hoạch triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025⁸.

2.6. Điểm điều tra xã hội học:

- Giao Phòng Nội vụ tham mưu văn bản triển khai, hướng dẫn cụ thể việc thực hiện phiếu khảo sát đề Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận; các cơ quan chuyên môn và Ủy ban nhân dân các phường thực hiện việc điều tra, đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính của Thành phố và quận do Viện nghiên cứu phát triển Thành phố và Bộ Nội vụ triển khai đảm bảo quy định và đánh giá sát với thực tiễn tại quận.

⁵ Kế hoạch số 964/KH-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2025 của UBND quận về Triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2025.

⁶ Kế hoạch số 637/KH-UBND ngày 20 tháng 02 năm 2025 của UBND quận về thực hiện Đề án xây dựng nền công vụ Thành phố Hồ Chí Minh hoạt động hiệu lực, hiệu quả giai đoạn 2024 - 2030 trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025.

⁷ Quyết định số 187/KH-UBND ngày 20 tháng 01 năm 2025 của UBND quận về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025.

⁸ Kế hoạch số 964/KH-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2025 của UBND quận.

2.7. Điểm thưởng:

- Giao Phòng Nội vụ tăng cường công tác kiểm tra đột xuất CCHC lồng ghép với kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ tại các cơ quan, đơn vị thuộc quận và Ủy ban nhân dân các phường.

Lưu ý: Việc khắc phục các nội dung trên phải được cập nhật vào báo cáo cải cách hành chính định kỳ gửi về Ủy ban nhân dân quận (thông qua Phòng Nội vụ) theo quy định⁹.

III. TRIỂN KHAI GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN

1. Giao Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường

1.1. Nghiên cứu báo cáo kết quả thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh do Mặt trận tổ quốc Thành phố thực hiện¹⁰; Trong đó, Ủy ban nhân dân các phường cần tập trung đề ra giải pháp khắc phục về các tiêu chí khảo sát bị đánh giá thấp: (1) Tổng số lần người dân, doanh nghiệp đi lại để hoàn thành thủ tục hành chính; (2) Minh bạch về tài chính; (3) Đánh giá về nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến (4) Ba lý do người dân không hài lòng nhất¹¹. Lấy căn cứ kết quả đánh giá hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm tiêu chí đánh giá xếp loại cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức hàng năm.

1.2. Cập nhật đầy đủ các thông tin về số điện thoại, địa chỉ của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố đối với các trường hợp người dân và doanh nghiệp đã thực hiện các TTHC, trong đó đặc biệt là UBND phường thực hiện các thủ tục chứng thực nhằm phục vụ công tác khảo sát sự hài lòng trong thời gian tới.

1.3. Tiếp tục tăng cường tuyên truyền đến người dân trên địa bàn về công tác cải cách hành chính, lấy kết quả đánh giá hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm tiêu chí đánh giá xếp loại tổ chức, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức hàng năm. Qua đó nâng cao nhận thức, thái độ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ được giao; tạo sự đồng thuận của người dân và doanh nghiệp trong thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và

⁹ Công văn số 532/UBND-CCHC ngày 11 tháng 02 năm 2025 của UBND quận về Hướng dẫn thực hiện thông tin kế hoạch năm, báo cáo cải cách hành chính trên phần mềm Hệ thống quản lý công tác cải cách hành chính Thành phố Hồ Chí Minh.

¹⁰ Báo cáo số 36/BC-MTTQ-BTT ngày 18 tháng 12 năm 2024.

¹¹ Thấy bình thường/Không có gì là không hài lòng nhất: 78%; Khác: 5%; Thủ tục hành chính còn rườm rà, chưa công khai rõ ràng cho dân biết 4% (Tại Phụ lục 14B).

Nhà nước trong xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; thay đổi thói quen của người dân trong cách tiếp cận và thực hiện dịch vụ hành chính công từ trực tiếp sang trực tuyến.

1.4. Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị và trên địa bàn; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ; có giải pháp cụ thể nhằm tăng tỷ lệ người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần khi thực hiện các thủ tục hành chính.

1.5. Thường xuyên tổ chức học tập quán triệt đạo đức công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị để hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn quận.

1.6. Đối với các cơ quan, đơn vị có người dân, doanh nghiệp phản ánh việc không nhận được phiếu thu, biên lai sau khi hoàn thành thủ tục hành chính, cần rà soát, nhắc nhở, thông tin đối với các bộ phận có liên quan để khắc phục cũng như tạo điều kiện bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp.

1.7. Tạo điều kiện và phối hợp hỗ trợ thực hiện khảo sát sự hài lòng của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt nam Thành phố, quận năm 2025 đạt hiệu quả.

2. Ngoài những nhiệm vụ nêu trên, các cơ quan, đơn vị được phân công phụ trách những lĩnh vực cải cách hành chính của quận, chủ trì tham mưu những nội dung sau

2.1. Giao Phòng Nội vụ:

- Rà soát, theo dõi, đôn đốc nhiệm vụ đã phân công cho các cơ quan, đơn vị tại Quyết định số 187/QĐ-UBND ngày 20 tháng 01 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025; Thường xuyên cập nhật nhiệm vụ đã giải quyết lên phần mềm quản lý cải cách hành chính của Thành phố.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân quận thực hiện rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị phù hợp với đặc điểm của quận và quy định mới, giảm các tổ chức phối hợp liên ngành hoạt động kém hiệu quả; giảm đầu mối tổ chức trung gian, khắc phục triệt để sự trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ; tập trung cải cách tổ chức bộ máy trong từng nội bộ cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục triển khai thực hiện công tác tinh giản biên chế theo Nghị định số 29/2023/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2023 của Chính phủ quy định về tinh giản biên chế.

- Rà soát, nghiên cứu Bộ chỉ số xác định Chỉ số cải cách hành chính (khi thành phố triển khai); Tham mưu Ủy ban nhân dân quận Bộ tiêu chí đánh giá của quận phù hợp với đặc điểm của cơ quan, đơn vị trực thuộc quận và Ủy ban nhân dân các phường theo hướng nâng cao yêu cầu, điều kiện đối với một số tiêu chí; thu hẹp khung xếp loại kết quả Chỉ số cải cách hành chính; điều chỉnh tăng điểm trừ đối với một số tiêu chí...

- Thực hiện các nội dung khắc phục được giao tại mục 2.1, 2.3, 2.6, 2.7 Phần II của Kế hoạch này.

2.2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân quận:

- Định kỳ hàng tháng thống kê tình hình, kết quả việc thực hiện kế hoạch, thông báo kết luận của UBND quận; nhiệm vụ của UBND Thành phố giao về công tác cải cách thủ tục hành chính để kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị; báo cáo UBND quận xem xét, xử lý trách nhiệm thủ trưởng cơ quan, đơn vị không thực hiện, thực hiện không đầy đủ, chậm trễ kéo dài trong thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Tham mưu UBND quận kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong giải quyết TTHC, nhất là các hồ sơ tồn đọng, trễ hạn; phân đầu xử lý dứt điểm các hồ sơ TTHC tồn đọng.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị đối với những vấn đề liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của quận.

- Tham mưu UBND quận rà soát đề xuất Thành phố giải quyết, tháo gỡ các khó khăn trong việc thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Đẩy mạnh việc thực hiện các nhiệm vụ đã được phân công theo kế hoạch cải cách hành chính năm 2025, đảm bảo tiến độ thực hiện nhiệm vụ được giao. Phối hợp với Phòng Nội vụ trong việc cập nhật tiến độ kết quả hoàn thành trên phần mềm quản lý cải cách hành chính.

- Thực hiện các nội dung khắc phục được giao tại mục 2.2; 2.5 Phần II của Kế hoạch này.

2.3. Giao Phòng Tài chính - Kế hoạch:

- Tham mưu UBND quận văn bản triển khai, đôn đốc các đơn vị đẩy nhanh tiến độ thực hiện các kiến nghị của thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; phối hợp với cơ quan có liên quan phân đầu thu ngân sách năm

2025 theo kế hoạch đề ra; tham mưu giải pháp đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công đạt từ 95% trở lên; tham mưu các giải pháp hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, cải thiện môi trường kinh doanh, môi trường đầu tư của quận.

- Đề xuất giải pháp nâng tỷ lệ số đơn vị sự nghiệp công lập của quận tự đảm bảo chi thường xuyên. Tổ chức kiểm tra, giám sát, thường xuyên đánh giá hiệu quả thực hiện, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân quận.

- Thực hiện các nội dung khắc phục được giao tại mục 2.4 Phần II của Kế hoạch này.

2.4. Giao Phòng Tư pháp:

- Tham mưu UBND quận rà soát, theo dõi tiến độ, đôn đốc việc xử lý văn bản trái pháp luật được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị; tổng hợp, báo cáo UBND quận để kịp thời xem xét, chỉ đạo.

- Tăng cường công tác kiểm tra, rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên địa bàn quận bằng nhiều hình thức phù hợp với mọi thành phần trong xã hội.

- Thẩm định dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của Ủy ban nhân dân quận theo quy định pháp luật.

2.5. Giao Phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin quận:

Phối hợp Phòng Nội vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân quận và các đơn vị liên quan, nghiên cứu các hình thức tuyên truyền phong phú, đa dạng để triển khai tốt các kế hoạch về công tác cải cách hành chính năm 2025, trong đó:

- Phối hợp với Phòng Nội vụ tổ chức Hội thi tuyên truyền về công tác Cải cách hành chính năm 2025.

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, phối hợp với các đơn vị liên quan cung cấp các thông tin về các hoạt động kết nối đối thoại trực tiếp giữa Chính quyền với người dân và doanh nghiệp. Đồng thời nghiên cứu chia sẻ rộng rãi các thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng (Website, Trang tin, Bảng tin, Facebook, Mini App Zalo, ...) để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận.

- Nghiên cứu đề xuất tham mưu hợp nhất các kênh, ứng dụng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp thành một kênh duy nhất để tạo sự thống nhất, đồng bộ và Chính quyền quận thuận lợi hơn trong việc quản lý, giám sát tiến độ trả lời các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp và chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời.

2.6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận:

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động các thành viên, người dân, doanh nghiệp trực tiếp phản ánh và tham gia thực hiện hiệu quả mục tiêu, nhiệm

vụ, giải pháp cải cách hành chính của quận; đồng thời chỉ đạo Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường tăng cường công tác giám sát tình hình giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân các phường, nhất là các chỉ số khảo sát quận Gò Vấp được Mặt trận Thành phố ghi nhận thấp như: Minh bạch về tài chính¹²; Thái độ của công chức trong quá trình cung cấp dịch vụ¹³; Nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến¹⁴; Tổng số lượt công dân đi lại để hoàn thành thủ tục năm 2024¹⁵.

IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN VÀ TIẾN ĐỘ BÁO CÁO

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện các nội dung theo phần III của Kế hoạch này chịu trách nhiệm tham mưu, đề xuất với lãnh đạo phụ trách các giải pháp khắc phục những mặt còn hạn chế ngay trong Quý II năm 2025. Báo cáo cụ thể về tiến độ triển khai và kết quả khắc phục và gửi Ban Chỉ đạo CCHC quận (thông qua Phòng Nội vụ tổng hợp) theo định kỳ¹⁶: 6 tháng (chậm nhất ngày 25/5/2025), quý III (chậm nhất ngày 25/8/2025), cuối năm (chậm nhất ngày 25/11/2025), làm cơ sở để tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức theo quy định và xét thi đua khen thưởng năm 2025.

Trên đây là Kế hoạch Khắc phục các Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) bị điểm trừ năm 2024 và giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2025; Trường hợp có vấn đề mới phát sinh đề nghị kịp thời báo cáo, đề xuất, kiến nghị các giải pháp cụ thể, gửi đến Ban Chỉ đạo CCHC quận (thông qua Phòng Nội vụ tổng hợp) để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Thành phố;
- Sở Nội vụ (Phòng CCHC);
- Sở Tài chính;
- Thường trực Quận ủy;
- UBND quận: các PCT;
- Thành viên BCĐ CCHC quận;
- UB. MTTQ VN quận;
- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận;
- Chủ tịch UBND 12 phường;
- Lưu: VT, PNV-CCHC (Thanh).

CHỦ TỊCH



Nguyễn Trí Dũng

¹² 08 trường hợp không nhận được phiếu thu, biên lai (thuộc 05 quận/huyện có số trường hợp không nhận được phiếu thu, biên lai cao nhất).

¹³ 03/16 Phường (Phường 4,9,12) có tỷ lệ chỉ số hài lòng đối với thái độ phục vụ của công chức trong quá trình cung cấp dịch vụ âm (tại Phụ lục 17).

¹⁴ Thuộc 05 quận/huyện có tỷ trọng hài lòng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thấp (tại Phụ lục 15).

¹⁵ Trung bình 2.06 lần, thuộc 05 quận/huyện có số lần đi lại nhiều nhất (tại Phụ lục 12).

¹⁶ Công văn số 532/UBND-CCHC ngày 11 tháng 02 năm 2025 của UBND quận.