

Số: /KH-UBND

Minh Xuân, ngày tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) phường Minh Xuân, giai đoạn 2026-2030

Thực hiện Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 19/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang về duy trì, cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Tuyên Quang, giai đoạn 2026-2030;

Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) phường Minh Xuân, giai đoạn 2026-2030 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể gắn với phân công trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức liên quan, nhất là người đứng đầu trong công tác tổ chức triển khai thực hiện để tạo sự chuyển biến đồng bộ, thực chất các nội dung, thành phần của Chỉ số PAR INDEX, SIPAS trên địa bàn phường Minh Xuân, giai đoạn 2026-2030.

2. Duy trì kết quả những nội dung thành phần các Chỉ số đã được đánh giá mức tối đa, phấn đấu cải thiện những nội dung thành phần còn thấp, nhằm tăng kết quả, nâng cao vị trí xếp hạng các Chỉ số chung.

3. Các cơ quan, đơn vị được giao phụ trách tham mưu các nội dung cải cách hành chính phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường đánh giá đúng tình hình, thực trạng và tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các chỉ số thành phần tại cơ quan, đơn vị mình đảm bảo khả thi, hiệu quả.

4. Nâng cao chất lượng quản lý, góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, minh bạch, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền với nhân dân.

5. Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm đối với tập thể, cá nhân; bảo đảm việc đánh giá phản ánh đúng thực chất kết quả cải cách hành chính, tránh hình thức, bệnh thành tích.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

1.1. Tổ chức và thực hiện đầy đủ các quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp bám sát các nội dung có liên quan đến nội dung, nội dung thành phần các Chỉ số thuộc trách nhiệm quản lý của các cơ quan, đơn vị theo các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh ủy và UBND tỉnh giai đoạn 2025-2030 và hằng năm nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS phường Minh Xuân giai đoạn 2026-2030.

1.2. Xác định các nhiệm vụ cụ thể để các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường xây dựng kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các nhiệm vụ đã đề ra.

1.3. Phân đầu cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số PAR INDEX, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI, SIPAS hằng năm xếp hạng 80 - 85/124 xã, phường.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Phân đầu cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số PAR INDEX đạt 80% trở lên đối với các nội dung: **(1)** Công tác chỉ đạo, điều hành; **(2)** cải cách thể chế; **(3)** cải cách TTHC; **(4)** cải cách tổ chức bộ máy hành chính; **(5)** cải cách chế độ công vụ; **(6)** cải cách tài chính công; **(7)** chuyển đổi số.

2.2. Nâng cao hiệu quả quản trị, điều hành ở cơ sở, qua đó góp phần cải thiện các nội dung thành phần của Chỉ số PAPI.

2.3. Phân đầu cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số SIPAS đạt 80% trở lên. Trong đó mức độ hài lòng trên 09 tiêu chí: **(1)** Trách nhiệm giải trình của chính quyền; **(2)** Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách; **(3)** Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; **(4)** Kết quả tác động của chính sách; **(5)** Tiếp cận dịch vụ; **(6)** Thủ tục hành chính; **(7)** Công chức trực tiếp giải quyết công việc; **(8)** Kết quả dịch vụ; **(9)** Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân.

III. NHIỆM VỤ

Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường tiếp tục thực hiện tốt các nhiệm vụ, duy trì, cải thiện các tiêu chí thành phần trong từng lĩnh vực và triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS giai đoạn 2026-2030. Thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao, góp phần cải thiện Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI).

(Có phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường

- Tăng cường phổ biến, quán triệt, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức đặc biệt là vai trò của người đứng đầu trong triển khai thực hiện các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS; căn cứ nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung, đảm bảo quyết

tâm cao, nỗ lực lớn, hành động quyết liệt, có trọng tâm, trọng điểm đảm bảo “rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ kết quả, rõ trách nhiệm”.

- Các cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện duy trì, cải thiện và nâng cao đối với từng chỉ số cụ thể tại phụ lục trong kế hoạch có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao các chỉ số theo từng mục tiêu đề ra.

- Rà soát, đánh giá các tiêu chí, tiêu chí thành phần qua đó đề xuất giải pháp để nâng cao kết quả các Chỉ số giai đoạn 2026-2030.

- Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các đơn vị truyền thông tổ chức tuyên truyền, phổ biến bằng nhiều hình thức thích hợp về các chủ trương, chính sách pháp luật liên quan đến đời sống nhân dân để người dân ý thức và thấy rõ được trách nhiệm, quyền lợi của mình trong việc tham gia xây dựng chính quyền cơ sở.

- Tổ chức thực hiện kế hoạch phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị.

- Lồng ghép, bổ sung nội dung về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ (*gửi chậm nhất ngày mùng 10 của tháng cuối quý*); báo cáo 6 tháng (*gửi chậm nhất ngày mùng 10/6*); báo cáo năm (*gửi chậm nhất ngày mùng 10/12*), gửi về Ủy ban nhân dân phường (*qua Phòng Văn hóa - Xã hội phường tổng hợp*) đảm bảo đầy đủ nội dung của các chỉ số và báo cáo đột xuất theo yêu cầu.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS giai đoạn 2026-2030; tăng cường kiểm tra công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn phường; kiên nghị xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức có vi phạm nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính; tái kiểm tra việc khắc phục các tồn tại đối với các đơn vị đã được kiểm tra trước đây; chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót trong thực thi nhiệm vụ.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai, thực hiện kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, tham mưu báo cáo của Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

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

- Phối hợp, thực hiện vai trò giám sát, phản biện xã hội góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân. Tăng cường các hoạt động giám sát, trong đó phát huy vai trò giám sát của nhân dân trong thực thi công vụ của chính quyền và trong đấu tranh phòng, chống tham nhũng. Thực hiện tốt việc tổng hợp, nắm bắt tình hình nhân dân. Phối hợp tham mưu tổ chức đối thoại trực tiếp nhằm giải quyết những khó khăn, vấn đề còn vướng mắc ngay từ cơ sở, địa bàn dân cư.

- Phối hợp, đồng hành cùng với cơ quan quản lý nhà nước trong việc phát triển, tạo dựng môi trường đầu tư kinh doanh thực sự minh bạch, lành mạnh, công

bằng trên địa bàn phường; tư vấn đối với các chủ trương, chính sách của nhà nước, đặc biệt trong lĩnh vực khoa học công nghệ góp phần nâng cao chất lượng quản lý nhà nước.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS phường Minh Xuân giai đoạn 2026-2030, đề nghị các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân tỉnh
- Sở Nội vụ
- Thường trực Đảng ủy phường
- Thường trực HĐND phường
- Chủ tịch UBND phường
- Các PCT UBND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường (*Phối hợp*);
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường (*Thực hiện*);
- Cổng thông tin điện tử phường (*Đăng tải*):
- CVP, PCVP HĐND và UBND phường;
- Chuyên viên: VP;
- Lưu: VT.

(Báo cáo);

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Quốc Chương

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ (SIPAS, PAR INDEX) CỦA PHƯỜNG
VÀ THỰC HIỆN CÓ HIỆU QUẢ CÁC NHIỆM VỤ GÓP PHẦN NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI CỦA TỈNH
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
I	Thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao để góp phần nâng cao chỉ số PAPI					
1	Tham gia người dân ở cấp cơ sở					
1.1	Tri thức công dân	Nâng cao kiến thức, kỹ năng của cán bộ, công chức phường về thực hiện Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở	- Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022. - Thông tin cụ thể cho người dân biết về vị trí lãnh đạo, chính sách hiện hành.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
1.2	Cơ hội tham gia	Tăng tỷ lệ người dân tham gia vào các tổ chức chính trị-xã hội	- Tuyên truyền, vận động người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, các hội, nhóm... - Thông tin để người dân nắm các quy định về Quyền cử tri được đi bầu cử Tổ trưởng tổ dân phố; kết quả bầu cử.	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, Trung tâm Dịch vụ công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
1.3	Chất lượng bầu cử	Tăng tỷ lệ người dân có hiểu biết về bầu cử	Thông tin để người dân nắm được các quy định: - Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu Tổ trưởng tổ dân phố; - Cử tri đại diện hộ gia đình trong tổ dân phố đều được mời đi bầu cử; - Việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín; - Danh sách người trúng cử Tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.4	Đóng góp tự nguyện	Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện	- Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện. - Thông tin để người dân biết khi tham gia đóng góp tự nguyện công trình công cộng ở phường nơi sinh sống thì có quyền tham gia ý kiến trong quá trình thiết kế, tham gia vào việc quyết định và tham gia giám sát xây mới, tu sửa công trình công cộng của phường do mình đóng góp. - Đóng góp của dân được ghi chép vào sổ sách của phường - Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới, tu sửa công trình.	Các cơ quan, đơn vị liên quan		Thường xuyên
2	Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách					
2.1	Tiếp cận thông tin	Nâng cao nhận thức, ý thức về quyền lợi và trách nhiệm của người dân vào đời sống chính trị ở cơ sở; đẩy mạnh hiệu quả việc thực hiện các quy định của Luật Tiếp cận thông tin	- Thực hiện tốt các nội dung công khai và các hình thức công khai theo Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022, Luật Tiếp cận thông tin. - Tuyên truyền, triển khai các hình thức phù hợp như công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thường xuyên duy trì tiếp dân, tổ chức các cuộc hội nghị tiếp xúc với nhân dân,... để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, tỉnh cũng như của địa phương.	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
2.2	Công khai danh sách hộ nghèo	Người dân biết danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo được công khai.	- Thực hiện điều tra, rà soát, bình xét và công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm đảm bảo đúng quy trình, thủ tục, thời gian, cách thức thực hiện. Kết quả rà soát phải phản ánh đúng thực trạng đời sống của nhân dân, không bỏ sót hộ nghèo, cận nghèo. - Thông tin cho người dân biết về chuẩn nghèo ở đô thị và nông thôn trên địa bàn tỉnh; công khai danh sách hộ nghèo và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng bằng nhiều hình thức để người dân biết. - Rà soát bổ sung những hộ thực tế rất nghèo nhưng chưa đưa vào danh sách hộ nghèo và đưa ra khỏi danh sách những hộ thực tế không nghèo hoặc đã thoát nghèo; đồng thời, thông tin kịp thời cho người dân biết.	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
2.3	Công khai thu, chi ngân sách phường	Thu chi ngân sách được công bố công khai	Công bố công khai thu, chi ngân sách theo quy định; bảo đảm tính chính xác của thông tin về thu, chi ngân sách đã công bố.	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
2.4	Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	Người dân biết, nắm bắt các thông tin về quy hoạch - kế hoạch sử dụng đất và giám sát việc thực hiện các dự án, công trình trên địa bàn dân cư; góp phần củng cố niềm tin của người dân vào hoạt động quản lý của cơ quan có thẩm quyền	- Thực hiện đúng các quy định về lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. - Thực hiện việc lấy ý kiến đóng góp của người dân về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và chính quyền địa phương tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân. - Thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của cấp phường, cấp tỉnh bằng nhiều hình thức. - Công tác thu hồi, đền bù bảo đảm đúng quy định: khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất; đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. Bảo đảm công tác thu hồi, đền bù không ảnh hưởng bất lợi đến cuộc sống của người dân. - Công khai bảng giá đất hàng năm theo quy định	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
3	Trách nhiệm giải trình với người dân					
3.1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	Tăng tỷ lệ người dân liên hệ với Tổ trưởng tổ dân phố; UBND phường; Đoàn phường; HĐND phường để giải quyết khúc mắc.	Tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ Tổ trưởng tổ dân phố, các chi hội ở tổ dân phố; đại biểu HĐND phường; củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân đối với UBND phường, Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị xã hội phường, HĐND phường; nâng cao chất lượng giải quyết các vướng mắc và trả lời với người dân theo quy định.	Các cơ quan, đơn vị liên quan		Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
3.2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, vướng mắc của người dân	Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của các tổ chức và công dân được giải quyết	Chính quyền địa phương tích cực, chủ động: - Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân. - Duy trì thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết có hiệu quả những vướng mắc của dân. - Gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp tổ dân phố. - Tiếp thu và phúc đáp đầy đủ các đề xuất, kiến nghị của nhân dân.	Các cơ quan, đơn vị liên quan		Thường xuyên
3.3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	Nâng cao chất lượng hòa giải ở cơ sở	- Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật với người dân, đẩy mạnh mô hình trợ giúp pháp lý. - Giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp đỡ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp khi người dân có nhu cầu. - Phối hợp với Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết hiệu quả các tranh chấp dân sự đảm bảo đúng quy định của pháp luật.	Văn phòng HĐND và UBND phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công					
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Tập trung giải quyết dứt điểm những vướng mắc của người dân và thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của người dân	Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm. Nghiêm cấm cán bộ, công chức, người thực thi công vụ có các hành vi như: - Dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; - Nhận các khoản tiền ngoài quy định khi làm chứng thực, xác nhận; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.	Các cơ quan, đơn vị liên quan		Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
4.2	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Người dân không chi thêm tiền để được quan tâm khám chữa bệnh; phụ huynh học sinh tiểu học không chi thêm tiền để con được quan tâm	- Tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng để mạnh dạn tố cáo hành vi vi phạm, đòi hỏi lộ. - Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng. - Công khai rộng rãi, kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng.	Các cơ quan, đơn vị liên quan		Theo quy định
5	Trung tâm Phục vụ hành chính công					
5.1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...	- Tham gia tập huấn và tự nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội công chức phường phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC, bảo đảm 100% công chức phường có khả năng hướng dẫn thực hiện và tiếp nhận hồ sơ TTHC, đặc biệt đối với các TTHC thiết yếu của người dân, có tần suất giao dịch lớn, như: Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, Đăng ký kết hôn, Đăng ký khai sinh,... - Luôn bố trí công chức túc trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong giờ hành chính để sẵn sàng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định. Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng người dân phải chờ đợi hoặc đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC do vắng mặt công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ TTHC. - Thực hiện việc gửi thư xin lỗi và công khai thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ trễ hẹn/quá hạn hoặc sơ suất trong việc thẩm định, tiếp	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
			nhận dẫn đến phải đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung thêm thành phần hồ sơ theo quy định.			
5.2	Dịch vụ hành chính	Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính				
II	Chỉ số SIPAS					
1	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH					
1.1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân về trách nhiệm giải trình của chính quyền về các chính sách	Cung cấp thông tin về chính sách cho người dân: - Tăng cường, thiết kế, tổ chức thực hiện các chương trình, chuyên mục cung cấp thông tin, giải thích chính sách tại cơ quan, trên hệ thống truyền thanh phường, họp tổ dân phố, đăng tải trên Trang thông tin điện tử... đảm bảo phù hợp, thuận tiện, hiệu quả với người dân thuộc mọi thành phần. - Cần quan tâm đến các nhóm chính sách an sinh xã hội ngoài chính sách về phát triển kinh tế, ưu tiên nâng cao chất lượng của các chính sách quan trọng, nhận được sự quan tâm lớn của người dân.	Trung tâm Dịch vụ công phường; Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
1.2	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách (đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường, họp/ phỏng vấn tại khu dân cư, phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân ...)	Trung tâm Dịch vụ công phường; Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.3	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân về chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Tổ chức tuyên truyền sự phù hợp của các chính sách cho người dân biết và sử dụng (về phát triển kinh tế; khám, chữa bệnh; giáo dục phổ thông; trật tự an toàn xã hội; giao thông đường bộ; điện, nước sinh hoạt; an sinh xã hội; CCHC...)	Trung tâm Dịch vụ công phường; Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
1.4	Kết quả, tác động của chính sách	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân về kết quả, tác động của chính sách	Tổ chức tuyên truyền kết quả mang lại của các chính sách góp phần giúp cho kinh tế gia đình, đời sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	Trung tâm Dịch vụ công phường; Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
2.	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
2.1	Tiếp cận dịch vụ	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi đánh giá về các nội dung của việc tiếp cận dịch vụ	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp đáp ứng và phục vụ tốt nhất các nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC: + Bảng hiệu, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, đầy đủ; + Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt máy (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức; + Trang bị đầy đủ máy tra cứu TTHC, máy scan, máy photocopy. - Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về TTHC: thông qua phương tiện thông tin đại chúng, ứng dụng CNTT, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu, đặc biệt đối với các TTHC thiết yếu của người dân, có tần suất giao dịch lớn, như: Cấp giấy	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
			xác nhận tình trạng hôn nhân, Đăng ký kết hôn, Đăng ký khai sinh,... Luôn bố trí công chức túc trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trong giờ hành chính để sẵn sàng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định. Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng người dân phải chờ đợi hoặc đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC do vắng mặt công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phụ trách tiếp nhận hồ sơ TTHC. - Thực hiện việc gửi thư xin lỗi và công khai thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ trễ hẹn/quá hạn hoặc sơ suất trong việc thẩm định, tiếp nhận dẫn đến phải đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung thêm thành phần hồ sơ theo quy định tại Điều 4 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.			
2.2	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi đánh giá CCVC trong quá trình thực hiện giải quyết các TTHC	- Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ công chức, viên chức, đặc biệt là những công chức thuộc các phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết các hồ sơ TTHC. - Thường xuyên nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho CCVC hoặc nhân viên tiếp nhận làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp. Xử lý kịp thời đối với CCVC có thái độ những nhieu, gây khó khăn khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết TTHC.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
2.3	Kết quả dịch vụ	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi nhận kết quả giải quyết TTHC	- Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng. - Duy trì thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định. - Thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với những hồ sơ TTHC trễ hẹn. Tổ chức đánh giá việc giải quyết, trả kết quả đúng hẹn, chất lượng giải quyết TTHC.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
2.4	Cơ quan chính quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	- Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân. - 100% phản ánh, kiến nghị của người dân đối với TTHC thuộc thẩm quyền được giải quyết kịp thời và được công khai trên cổng Dịch vụ công.	Thực hiện niêm yết công khai đường dây nóng, các quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức. - Tổ chức tiếp nhận, xử lý nghiêm, triệt để các góp ý, phản ánh kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức. - Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh nghị của người dân, tổ chức. - Thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả giải quyết các nội dung nhận được phản ánh, kiến nghị từ người dân/tổ chức. - Tăng cường thông tin, tuyên truyền theo nhiều hình thức để người dân nhận thức đầy đủ, đúng đắn về quyền lợi và trách nhiệm của họ trong việc chống tiêu cực, tố cáo tiêu cực.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và các cơ quan, đơn vị liên quan	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
III	Chỉ số PAR INDEX					
1	Công tác kiểm tra CCHC	100% các cơ quan, đơn vị được kiểm tra trong năm thực hiện báo cáo khắc phục các tồn tại hạn chế trong công tác CCHC	- Triển khai các nhiệm vụ để khắc phục các tồn tại hạn chế mà các Đoàn kiểm tra CCHC đã chỉ ra. - Báo cáo khắc phục các tồn tại hạn chế mà các Đoàn kiểm tra CCHC đã chỉ ra đúng nội dung và thời gian quy định.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Theo thông báo kết quả
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	- 100% TTHC được công khai - 100% kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được công khai	- Cập nhật, công khai đúng, đầy đủ, kịp thời các thông tin về TTHC tại địa phương. - Cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết 100% hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được tiếp nhận và trả kết quả.	- TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đảm bảo theo quy định. - Bố trí công chức đủ năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, tại Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Chỉ thị số 406/CT-UBND ngày 06/8/2025; Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 12/9/2025 của UBND tỉnh. Kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm nội quy cơ quan, quy chế văn hóa công sở, quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
4	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được giải quyết kịp thời và được công khai trên cổng Dịch vụ công.	Kịp thời giải quyết các PAKN trong năm về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
5	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của CBCCVC	Trong năm không có CBCCVC bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên	Thực hiện tốt việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
6	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức	Phấn đấu 100% cán bộ, công chức thuộc phạm vi quản lý đạt chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ	Bổ trí cán bộ, công chức cấp đạt chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	31/12 hằng năm
7	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	- 100% cơ quan, đơn vị sử dụng kinh phí từ NSNN đảm bảo theo quy định. - Hoàn thành 100% kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách.	- Thường xuyên kiểm tra việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN đảm bảo theo quy chế chi tiêu nội bộ và theo các quy định của pháp luật về tài chính - ngân sách. - Hoàn thành việc xử lý các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước đảm bảo theo quy định.	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	31/12 hằng năm
8	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	- 100% cơ quan, đơn vị xử lý văn bản, hồ sơ công việc hoàn toàn trên môi trường mạng. - 100% cơ quan, đơn vị gửi, nhận văn bản điện tử qua hệ thống điện tử	Kiểm tra, đôn đốc CCVC thuộc phạm vi quản lý thực hiện việc xử lý văn bản, hồ sơ công việc và gửi, nhận văn bản điện tử qua hệ thống văn phòng điện tử của tỉnh.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
9	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	- Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường. - Thực hiện 100% số dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình. Phần đầu 80% trở lên hồ sơ TTHC của dịch vụ công trực tuyến toàn trình được giải quyết trực tuyến. - 100% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính và có đủ điều kiện triển khai được triển khai thanh toán trực tuyến. Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 80% trở lên.	- Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC. - Thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình. - Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử và hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu được giao.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên