

KẾ HOẠCH

Duy trì, cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PARINDEX), 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) xã Vĩnh Tuy, giai đoạn 2026-2030

Thực hiện Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 29/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang về Duy trì, cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số cải cách hành chính(PARINDEX), 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,

Để phát huy những kết quả đã đạt được, nâng cao kết quả những nội dung, nội dung thành phần, góp phần tiếp tục duy trì, cải thiện và nâng cao vị trí xếp hạng các Chỉ số, UBND xã ban hành Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao kết quả Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS xã Vĩnh Tuy, giai đoạn 2026 - 2030 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể gắn với phân công trách nhiệm, nhiệm vụ cụ thể của các cơ quan, đơn vị, CBCCVC 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 trên các nội dung, nội dung thành phần của Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS xã Vĩnh Tuy, giai đoạn 2026 - 2030.

Duy trì kết quả những nội dung thành phần của 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 của xã.

Các cơ quan, đơn vị nhất là những cơ quan chịu trách nhiệm chủ trì đối với lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ phải đánh giá đúng tình hình, thực trạng để xây dựng 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.

Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của bộ máy chính quyền cấp xã, 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 các cấp với nhân dân.

Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm của các tập thể, cá nhân; bảo

đảm việc xác định các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI phản ánh đúng chất lượng CCHC, tránh biểu hiện hình thức, bệnh thành tích và các kết quả không thực chất.

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, phòng chuyên môn theo các văn bản chỉ đạo của UBND Tỉnh, của Đảng ủy và UBND xã giai đoạn 2025-2030 và hằng năm nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS xã Vĩnh Tuy giai đoạn 2026-2030.

1.2. Xác định các nhiệm vụ cụ thể để các cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện nhằm hiện thực hoá các nhiệm vụ đã đề ra.

1.3. Phân đầu xã Vĩnh Tuy xếp hạng từ 55 đến 60/124 xã, phường về chỉ số PAR INDEX, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI, SIPAS hằng năm.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Chỉ số PAR INDEX: đạt tối thiểu 80% trở lên, trong đó 08 nội dung¹ thuộc Chỉ số PAR INDEX đạt tối thiểu 80% trở lên.

2.2. Chỉ số PAPI: Phần đầu kết quả Chỉ số PAPI đạt tối thiểu 40 điểm trở lên, trong đó 08 trực nội dung² đạt tối thiểu 5/10 điểm trở lên.

2.3. Chỉ số SIPAS: đạt tối thiểu 80% trở lên, trong đó mức độ hài lòng trên 09 tiêu chí³ đạt tối thiểu 80% trở lên.

III. NHIỆM VỤ

1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu và nâng cao chất lượng điều hành cải cách hành chính

Chủ tịch UBND xã chịu trách nhiệm trước cấp trên về kết quả cải cách hành chính tại địa phương; trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của từng công chức.

¹ 08 nội dung gồm: công tác chỉ đạo, điều hành; cải cách thể chế; cải cách TTHC; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công và chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước.

² 08 trực nội dung của Chỉ số PAPI, gồm: (1) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, (2) Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định (3) Trách nhiệm giải trình với người dân, (4) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, (5) TTHC công, (6) Cung ứng dịch vụ công, (7) Quản trị môi trường, (8) Quản trị điện tử.

³ 09 tiêu chí gồm: (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.

Thiết lập cơ chế giao ban định kỳ (hàng quý) để đánh giá tiến độ và chất lượng thực hiện cải cách hành chính; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các tồn tại, hạn chế.

Xây dựng bảng theo dõi tiến độ chỉ tiêu từng tuần/tháng, giao một công chức chuyên trách cập nhật và báo cáo lãnh đạo xã gắn kết quả triển khai các chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS với kết quả đánh giá, phân loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của công chức, viên chức và người đứng đầu. Khuyến khích sáng kiến, mô hình cải tiến trong công tác quản lý hành chính, phục vụ người dân; xem đây là tiêu chí xét thi đua - khen thưởng hàng năm

2. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

Tổ chức rà soát, hệ thống hóa toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; kịp thời kiến nghị cấp trên đơn giản hóa các thủ tục còn rườm rà, gây phiền hà cho người dân.

Niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính tại trụ sở UBND xã, Trung tâm phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử xã, đồng thời cập nhật kịp thời khi có thay đổi. Xây dựng “Bản đồ thủ tục hành chính xã Vĩnh Tuy” minh họa luồng tiếp nhận - xử lý hồ sơ bằng sơ đồ trực quan (dạng infographic dán tại Trung tâm Phục vụ hành chính công).

Đẩy mạnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Triển khai thực hiện nghiêm cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” đảm bảo các hồ sơ hành chính được tiếp nhận và giải quyết đúng hạn, đúng quy trình, không để tồn đọng, trễ hẹn.

3. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công

Bổ trí công chức có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức và tinh thần trách nhiệm cao trực tiếp làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; ưu tiên cán bộ có kinh nghiệm xử lý TTHC và có kỹ năng giao tiếp tốt theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

Xây dựng quy trình giải quyết công việc rõ ràng, minh bạch, có bảng hướng dẫn, sơ đồ quy trình công khai tại nơi tiếp dân. Triển khai hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân qua nhiều hình thức: Hòm thư góp ý, khảo sát điện tử, phỏng vấn ngắn sau giao dịch hành chính,... Xây dựng bảng khảo sát điện tử đơn giản (qua Google Form) để đánh giá mức độ hài lòng ngay sau khi giải quyết TTHC, đồng thời tạo mã QR để niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Thường xuyên kiểm tra đột xuất và định kỳ hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công để phát hiện và xử lý kịp thời các biểu hiện tiêu cực, thiếu trách nhiệm, những thiếu sót

4. Tăng cường công tác truyền thông, nâng cao nhận thức của người dân về CCHC

Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội trong công tác tuyên truyền về CCHC và các chỉ số

đánh giá hiệu quả quản trị, phục vụ. Xây dựng chuyên mục CCHC trên Trang thông tin điện tử xã, tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh; tăng cường tuyên truyền lưu động, lồng ghép nội dung CCHC vào các buổi sinh hoạt cộng đồng, họp dân, hội nghị của thôn.

Phát hành tờ rơi, sổ tay hướng dẫn các thủ tục hành chính phổ biến nhằm giúp người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ thực hiện. Sử dụng hiệu quả kênh Zalo, Facebook chính thức của xã, tích hợp thông tin TTHC, phản ánh kiến nghị, lịch tiếp dân,... Phối hợp trường học, đoàn thanh niên tổ chức tuyên truyền cải cách hành chính cho học sinh tại các trường học.

Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực nhận thức về pháp luật và cải cách hành chính cho người dân, nhất là nhóm yếu thế, người dân tộc thiểu số.

5. Thực hiện tốt cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Thiết lập các kênh tiếp nhận phản ánh đa dạng như: Số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý, hộp thư điện tử, tiếp công dân định kỳ,... Đảm bảo công khai địa chỉ, số điện thoại, email của chính quyền xã tại nơi tiếp dân, trên cổng thông tin xã (nếu có). Tổ chức Diễn đàn Nhân dân góp ý chính quyền xã mỗi tháng, có thư mời đại diện hộ dân tham dự; ghi nhận kiến nghị bằng văn bản, đăng công khai kết quả thực hiện.

Thành lập Tổ giám sát cộng đồng cấp xã với sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể để giám sát các công trình, dự án dân sinh. Quy định rõ thời gian, trách nhiệm, quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị; xử lý dứt điểm các vụ việc phức tạp, kéo dài; thông báo kết quả cho người dân biết.

Kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi thiếu trách nhiệm, tiêu cực, những nhiễu, gây bức xúc trong Nhân dân.

6. Tăng cường kiểm tra, giám sát và đánh giá nội bộ

Xây dựng kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính định kỳ hằng quý; lồng ghép kiểm tra CCHC với kiểm tra công vụ, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân.

Thực hiện tự chấm điểm PAR INDEX xã hằng năm theo bộ tiêu chí, từ đó phân tích các chỉ tiêu yếu kém để có biện pháp cải thiện cụ thể.

Mời đại diện Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tham gia giám sát một số hoạt động cải cách hành chính nhằm tăng tính minh bạch và khách quan.

Báo cáo định kỳ kết quả thực hiện cho UBND tỉnh và các cơ quan chuyên môn cấp trên; tham mưu giải pháp điều chỉnh khi có biến động chỉ số.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì tham mưu UBND xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền về cải cách hành chính, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS trên địa bàn xã.

Tham mưu xây dựng các mô hình, sáng kiến nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; phối hợp khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, chuyển đổi số và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Phối hợp tổ chức tập huấn, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và các tiện ích số trong giải quyết thủ tục hành chính.

Phối hợp nâng cao chất lượng phục vụ người dân; kịp thời phản ánh các khó khăn, bất cập trong quá trình thực hiện để đề xuất giải pháp khắc phục.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Tổ chức thực hiện hiệu quả cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đúng quy định.

Theo dõi, cập nhật, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; kịp thời báo cáo UBND xã các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

Thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức tại Trung tâm.

Triển khai việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

Tham mưu UBND xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Chủ trì tham mưu công tác cải cách hành chính; tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện các chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS hằng năm.

Phối hợp với các bộ phận chuyên môn tham mưu xây dựng báo cáo, tài liệu minh chứng phục vụ công tác đánh giá, chấm điểm các chỉ số.

Theo dõi việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính; tham mưu tổ chức kiểm tra công vụ, kiểm tra cải cách hành chính định kỳ và đột xuất.

Tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện, kịp thời tham mưu UBND xã chỉ đạo giải quyết.

4. Phòng Kinh tế

Phối hợp triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực kinh tế, đất đai, xây dựng, môi trường và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong xử lý công việc chuyên môn; phối hợp thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Chủ động rà soát, đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp.

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính đúng quy định.

5. Trung tâm Dịch vụ công

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các thôn đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền bằng nhiều hình thức phù hợp như: Hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử, mạng xã hội, hội nghị tuyên truyền, lồng ghép trong các cuộc họp thôn, sinh hoạt cộng đồng.

6. Đề nghị Ủy ban MTTQ và Các tổ chức chính trị - xã hội xã

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia thực hiện cải cách hành chính.

Phối hợp giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, việc giải quyết thủ tục hành chính và tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

Chủ động nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân liên quan đến cải cách hành chính để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

7. Các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn xã

Phối hợp trong công tác tuyên truyền, triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật trong giải quyết công việc có liên quan đến tổ chức, cá nhân; tích cực tham gia góp ý xây dựng chính quyền.

Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ công trực tuyến trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

8. Các thôn trên địa bàn xã

Phối hợp tuyên truyền đến Nhân dân các chủ trương, nội dung về cải cách hành chính, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và các nội dung liên quan đến Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS.

Kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của người dân liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính về UBND xã để xem xét, giải quyết.

Phối hợp vận động Nhân dân tham gia các hoạt động khảo sát mức độ hài lòng, góp ý xây dựng chính quyền địa phương.

Tăng cường phát huy vai trò giám sát của cộng đồng trong thực hiện cải cách hành chính tại địa phương.

9. Chế độ thông tin báo cáo

Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo về tình hình và kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này theo đúng quy định.

Định kỳ hàng quý, 6 tháng và hằng năm, các bộ phận chuyên môn, các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội xã) để tổng hợp.

UBND xã yêu cầu các Phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và các thôn triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ xã Tuyên Quang;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- UB MTTQ Việt Nam xã;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND xã;
- Phòng Kinh tế xã;
- Trung tâm phục vụ HCC xã;
- Trung tâm Dịch vụ công;
- Lưu: VT, VHXXH.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Cường

CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ (PAPI, SIPAS, PAR INDEX)

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng 03 năm 2026 của Chủ tịch UBND xã)

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
I	Chỉ số PAPI			
1	Tham gia người dân			
1.1	Tri thức công dân	Nâng cao kiến thức, kỹ năng của cán bộ, công chức cấp xã 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.	Thường xuyên
1.2	Cơ hội tham gia	Tăng tỷ lệ người dân tham gia vào các tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể	Tuyên truyền, vận động người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm... Thông tin để người dân nắm các quy định về Quyền cử tri được đi bầu cử Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố; kết quả bầu cử.	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 về: Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu Trưởng thôn. Cử tri đại diện hộ gia đình trong thôn đều được mời đi bầu cử; Việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín; Danh sách người trúng cử Trưởng thôn được niêm yết công khai.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	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 xã 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 ở xã do mình đóng góp. Đóng góp của dân được ghi chép vào sổ sách của xã. Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới, tu sửa công trình.	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 tổ chức các cuộc gặp, 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 cũng như của địa phương.	Thường xuyên
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.	Thường

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			- 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.	xuyên
2.3	Công khai thu, chi ngân sách cấp xã	Thu chi ngân sách cấp xã được công bố công khai	Công bố công khai thu chi ngân sách cấp xã bằng nhiều hình thức (Đài truyền thanh, niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, tại thôn ...); bảo đảm tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố.	Thường xuyên
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; giúp người dân tin tưởng 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 xã, 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 sau khi được UBND tỉnh ban hành tại trụ sở UBND cấp xã.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
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 Trưởng thôn; cán bộ UBND xã; cán bộ đoàn; cán bộ HĐND xã để giải quyết khúc mắc.	Nâng cao chất lượng hoạt động của các đoàn thể, các chức danh không chuyên trách ở cấp xã; tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ Trưởng thôn, các Đoàn thể ở thôn; đại biểu HĐND cấp xã; củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân đối với cán bộ UBND cấp xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND cấp xã; nâng cao chất lượng giải trình với người dân.	Thường xuyên
3.2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc 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. Thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết tốt những khúc mắc của dân. Gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường. Tiếp thu và phúc đáp đầy đủ những đề xuất, kiến nghị của nhân dân.	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 hiệu quả 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.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
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 ở cấp xã.	Thường xuyên
4.2	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Người dân không chỉ thêm tiền để được quan tâm khám chữa bệnh; phụ huynh học sinh tiểu học không chỉ 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.	Theo quy định
5	TTHC 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 đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về giải quyết các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền, nhất là thủ tục xác nhận nguồn gốc đất tại địa phương; trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc do nguồn gốc đất phức tạp, cần kéo dài thời gian xử lý thì phải kịp thời báo cáo.	Thường xuyên
5.2	Dịch vụ hành chính cấp xã	Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã	Tham mưu, đề xuất với cấp có thẩm quyền và liên hệ, giải thích rõ để người dân nắm thông tin, tạo được sự thông cảm, đồng thuận của người dân, tránh trường hợp để hồ sơ tồn đọng, kéo dài nhưng không minh bạch thông tin. Đề cao vai trò, trách nhiệm của Người đứng đầu trong công tác theo dõi, tự kiểm tra và đánh giá thực chất về thái độ ứng xử, kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC.	

		Thực hiện nghiêm túc quy định về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công vụ theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 1 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/CTUBND 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. Tham gia tập huấn và tự nghiên cứu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội công chức cấp xã phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC, bảo đảm 100% công chức cấp xã 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 Bộ phận Một cửa 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 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.	
--	--	--	--

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
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 đài phát thanh xã, thôn, 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.	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, họp/ phỏng vấn tại khu dân cư, phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát gửi tới người dân ...)	Thường xuyên
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...)	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.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
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 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 xác nhận tình trạng hôn nhân, Đăng ký kết hôn, Đăng ký khai sinh,... Luôn bố trí công chức túc trực tại Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa 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	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
			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.	Thường xuyên
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. Thực hiện nghiêm việc 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.	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.	Thường xuyên
-----	---	---	--	--------------

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
III	Chỉ số PAR INDEX			
1	Công tác kiểm tra CCHC	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 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.	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.	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 cấp xã 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 cấp xã 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.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	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.	Thường xuyên
5	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của CBCCVC	Trong năm không có CBCCVC của xã bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên	Thực hiện tốt việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Thường xuyên
6	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã	Phân đầu 100% cán bộ, công chức cấp xã thuộc phạm vi quản lý đạt chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ	Bố trí cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định.	31/12 hằng năm
7	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	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.	31/12 hằng năm
8	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	100% các địa phương xử lý văn bản, hồ sơ công việc hoàn toàn trên môi trường mạng. 100% các địa phương gửi, nhận văn bản điện tử qua hệ thống điện tử 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 cấp xã.	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.	Thường xuyên

STT	Chỉ số/nội dung	Chỉ tiêu/kết quả	Nhiệm vụ/giải pháp	Thời gian hoàn thành
9	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	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.	Thường xuyên