

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn tỉnh Gia Lai

Căn cứ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 và Quyết định số 430/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (ghi tắt là tỉnh, thành phố);

Kết quả chỉ số SIPAS của tỉnh Gia Lai năm 2025 đạt **84,02%**, cao hơn giá trị trung bình của cả nước (83,09%), xếp thứ **14/34** tỉnh, thành phố; chỉ số PAR INDEX đạt **90,02%**, cao hơn giá trị trung bình của cả nước (89,96%), xếp thứ **16/34** tỉnh, thành phố. Mặc dù Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh đều cao hơn mức trung bình của cả nước và thuộc nhóm địa phương có kết quả khá, tuy nhiên vẫn còn **42 tiêu chí, tiêu chí thành phần** chưa đạt điểm tối đa, với tổng số **9,78 điểm bị trừ**. Trong đó, **15 tiêu chí tự đánh giá¹** bị trừ **4,35 điểm** (chiếm 44% tổng số điểm bị trừ), **22 tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học²** bị trừ **4,02 điểm** (chiếm 41%) và **05 tiêu chí đánh giá thông qua Chỉ số SIPAS³** bị trừ **1,42 điểm** (chiếm 15%).

Các tiêu chí bị trừ điểm tập trung ở các nội dung: **(i) các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học** về chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, tổ chức bộ máy, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách tài chính công; **(ii) các tiêu chí phản ánh kết quả giải quyết thủ tục hành chính** như tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến và các tiêu chí SIPAS; **(iii) các tiêu chí liên quan đến công tác chuyển đổi số và phát triển kinh tế - xã hội** như việc khai thác các dịch vụ dữ liệu được chia sẻ trên nền tảng NDXP, mức độ đáp ứng yêu cầu của Cổng Thông tin điện tử, mức độ tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập và kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

¹ Công tác tự đánh giá được thực hiện trên cơ sở đối chiếu kết quả thực hiện của tỉnh với yêu cầu của từng tiêu chí, tiêu chí thành phần theo Bộ Chỉ số cải cách hành chính của Bộ Nội vụ, đồng thời cung cấp đầy đủ tài liệu kiểm chứng để Bộ Nội vụ và các Bộ liên quan thẩm định kết quả tự đánh giá.

² Đối tượng điều tra là đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Lãnh đạo UBND các xã, phường, Lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương thuộc các cơ quan chuyên môn và UBND cấp xã.

³ Đối tượng khảo sát là người dân cư trú tại các thôn/khu phố thuộc các xã, phường được lựa chọn theo nguyên tắc, yêu cầu của Bộ Nội vụ.

Những tồn tại, hạn chế nêu trên đặt ra yêu cầu phải tập trung triển khai các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm nhằm khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm năm 2025; lượng hóa mục tiêu, xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị và tăng cường theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện để duy trì, cải thiện Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS trong các năm tiếp theo.

Trên cơ sở đó, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) với các nội dung sau:

I. QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU

1. Quan điểm

- Cải thiện Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS phải gắn với nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính, chất lượng thực thi công vụ, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả.

- Việc cải thiện Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS phải được thực hiện thường xuyên, liên tục; kịp thời phát hiện, khắc phục các tồn tại, hạn chế phát sinh, không để lặp lại những hạn chế đã được chỉ ra qua các kỳ đánh giá.

2. Mục tiêu

Nâng cao chất lượng cải cách hành chính, chất lượng thực thi công vụ và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; duy trì và cải thiện bền vững Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh; phấn đấu kết quả các Chỉ số và vị trí xếp hạng của tỉnh năm sau cao hơn so với năm trước.

3. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ phải bám sát tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bộ Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS; tập trung khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm năm 2025, đồng thời xây dựng danh mục nhiệm vụ thường xuyên nhằm duy trì, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS trong các năm tiếp theo, bảo đảm tính khả thi và phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, địa phương.

- Các cơ quan, địa phương chủ động triển khai các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm thực hiện; thường xuyên rà soát, tự kiểm tra, đánh giá kết quả; kịp thời khắc phục các tồn tại, hạn chế.

- Cơ quan chủ trì từng tiêu chí, tiêu chí thành phần có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan, địa phương; chủ động tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và nâng cao chất lượng các tiêu chí, tiêu chí thành phần được giao phụ trách.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; gắn kết quả thực hiện Kế hoạch với đánh giá công tác cải cách hành chính và trách nhiệm của người đứng đầu.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

Các nhiệm vụ, giải pháp và phân công trách nhiệm thực hiện được quy định

cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này, gồm các nhiệm vụ trọng tâm khắc phục những tồn tại, hạn chế qua kết quả đánh giá Chỉ số PAR INDEX năm 2025 và các nhiệm vụ thường xuyên nhằm duy trì, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS trong những năm tiếp theo. Cụ thể:

- Phụ lục 1: Danh mục nhiệm vụ trọng tâm khắc phục các tiêu chí tự đánh giá bị trừ điểm năm 2025.

- Phụ lục 2: Danh mục nhiệm vụ, giải pháp thường xuyên duy trì và nâng cao Chỉ số PAR INDEX.

- Phụ lục 3: Danh mục nhiệm vụ, giải pháp thường xuyên duy trì và nâng cao Chỉ số SIPAS.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các sở, ngành và UBND cấp xã

- Người đứng đầu các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND cấp xã chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; chủ động chỉ đạo, tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp thuộc phạm vi quản lý.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và các nội dung tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này, chủ động tổ chức triển khai thực hiện; lồng ghép việc thực hiện các nhiệm vụ cải thiện Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS vào kế hoạch công tác, kế hoạch cải cách hành chính và các chương trình, kế hoạch có liên quan của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thường xuyên rà soát, tự kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao; kịp thời phát hiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Chủ động phối hợp với cơ quan chủ trì theo dõi từng tiêu chí, tiêu chí thành phần và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện; cung cấp đầy đủ thông tin, số liệu, tài liệu kiểm chứng theo yêu cầu để phục vụ công tác theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch.

- Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định về công tác cải cách hành chính; đồng thời giải trình, chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao và các tồn tại, hạn chế thuộc phạm vi quản lý.

2. Trách nhiệm của cơ quan chủ trì theo dõi tiêu chí, tiêu chí thành phần

- Chịu trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc tiêu chí, tiêu chí thành phần được giao chủ trì.

- Theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan, địa phương đối với tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc phạm vi phụ trách; tham mưu điều chỉnh, bổ sung nhiệm vụ, giải pháp khi có thay đổi quy định của Trung ương hoặc phát sinh yêu cầu từ thực tiễn.

- Kịp thời phát hiện các hạn chế, vướng mắc hoặc nguy cơ ảnh hưởng đến kết quả đánh giá; chủ động tham mưu UBND tỉnh các giải pháp tháo gỡ, khắc phục.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) về kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần được giao phụ trách; đồng thời chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc lĩnh vực phụ trách.

3. Văn phòng UBND tỉnh

- Tham mưu UBND tỉnh triển khai công tác theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch và trách nhiệm thực hiện của các sở, ban, ngành, địa phương, các cơ quan chủ trì theo dõi từng tiêu chí, tiêu chí thành phần; ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để theo dõi tiến độ, lượng hóa kết quả thực hiện nhiệm vụ, làm cơ sở phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra và đánh giá của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phối hợp với các cơ quan thông tin, truyền thông đẩy mạnh tuyên truyền về công tác cải cách hành chính; kịp thời truyền thông việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và các sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách hành chính của tỉnh đến cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch; kịp thời hướng dẫn, phối hợp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo và thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Yêu cầu các sở, ngành, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh, Thuế tỉnh;
- Các sở, ngành, ĐVSN thuộc tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- CVP, PVPVX;
- Lưu: VT, PVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang