

Khánh Hòa, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2025

Theo Quyết định số 268/QĐ-BNV ngày 28/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2024 và Quyết định số 267/QĐ-BNV ngày 28/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2024 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (ghi tắt là tỉnh, thành phố);

Kết quả thực hiện cải cách hành chính (CCHC) của tỉnh Khánh Hòa (cũ) đạt 90,49/100 điểm, tương ứng Chỉ số PAR INDEX đạt 90,49% (tăng 1,89% so với năm 2023), cao hơn 2,12% so với chỉ số trung bình chung các tỉnh, thành phố và xếp hạng 10/63 tỉnh, thành phố. Tất cả chỉ số thành phần được đánh giá đều có chỉ số đạt trên 80%, trong đó có 4/8 chỉ số thành phần đạt từ 90%. Kết quả cụ thể như sau: “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” đạt chỉ số 100% (tương đương đạt điểm tối đa), “Cải cách thủ tục hành chính” đạt 98,85%, “Cải cách thể chế” đạt 94,01%, “Cải cách tổ chức bộ máy” đạt 94,52%, “Cải cách tài chính công” đạt 89,50%, “Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số” đạt 87,41%, “Cải cách chế độ công vụ” đạt 83,39%, “Tác động của CCHC đến người dân và phát triển kinh tế - xã hội” đạt 82,8%.

Kết quả thực hiện CCHC của tỉnh Ninh Thuận (cũ) năm 2024 đạt 85,98 điểm, xếp hạng 55/63 tỉnh, thành phố (giảm 0,7 điểm và giảm 19 bậc so với năm 2023). Có 6/8 chỉ số thành phần được đánh giá có chỉ số đạt trên 80%, trong đó có 3/8 chỉ số thành phần đạt từ 90%. Kết quả cụ thể như sau: “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” đạt chỉ số 99,82%, “Cải cách thủ tục hành chính” đạt 96%, “Cải cách tổ chức bộ máy” đạt 93,53%, “Cải cách thể chế” đạt 89,56%, “Cải cách chế độ công vụ” đạt 81,83%, “Cải cách tài chính công” đạt 80,67%.

Chỉ số hài lòng (SIPAS) của tỉnh Khánh Hòa (cũ) đạt 83,66% (tăng 2,57% so với năm 2023), thấp hơn Chỉ số SIPAS của cả nước 0,28%, xếp hạng 30/63 tỉnh, thành phố. Trong đó, Chỉ số hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh đạt 85,7%, tăng 4,68% so với năm 2023; Chỉ số hài lòng về việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của tỉnh đạt 82,24%, tăng 1,1%. Trong 9 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tỉnh có 5 yếu tố đạt mức độ hài lòng trên 85%, chủ yếu thuộc nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công, cao nhất là “Kết quả dịch vụ” (đạt 86,04%). Yếu tố tác động “Cơ hội tham gia vào quá trình xây

dựng, tổ chức thực hiện chính sách” và “Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước” là 2 yếu tố có kết quả thấp nhất, lần lượt tương ứng 79,94% và 80,95%.

Trong khi đó Chỉ số SIPAS của tỉnh Ninh Thuận (cũ) đạt 83,16% (tăng 0,38% so với năm 2023), thấp hơn chỉ số SIPAS của cả nước là 0,78%, xếp hạng 35/63 tỉnh, thành (giảm 8 bậc so với năm 2023). Cụ thể: Chỉ số hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh đạt 83,40%, tăng 0,66% so với năm 2023; Chỉ số hài lòng về việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của tỉnh đạt 82,99%, tăng 0,19%. Trong 9 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tỉnh không có yếu tố đạt mức độ hài lòng trên 85%, cao nhất là “Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị” (đạt 84,21%). Yếu tố tác động “Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước” và “Cơ hội của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách” là 2 yếu tố có kết quả thấp nhất, lần lượt tương ứng 82,04% và 82,52%.

Để đạt được mục tiêu mà Tỉnh ủy Khánh Hòa đặt ra tại Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 14/7/2025 về tăng trưởng kinh tế hai con số giai đoạn 2025-2030, trong đó xác định đến năm 2030 tỉnh Khánh Hòa “nằm trong 10 tỉnh, thành phố có Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX); Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) cao nhất”, đồng thời trên cơ sở phân tích kết quả đạt được cũng như một số tồn tại, hạn chế qua kết quả các Chỉ số của 02 tỉnh Khánh Hòa (cũ) và tỉnh Ninh Thuận (cũ) năm 2024 do Bộ Nội vụ công bố; UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm 2024; xác định trách nhiệm của các ngành, các cấp trong việc cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2025 và những năm tiếp theo.

- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; phấn đấu Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh nằm trong nhóm 10 tỉnh, thành phố có Chỉ số cao nhất.

- Góp phần hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại các Kế hoạch: CCHC, tuyên truyền CCHC tỉnh, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số của tỉnh năm 2025.

2. Yêu cầu:

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu theo các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Đề án xác định Chỉ số PAR INDEX của Bộ Nội vụ.

- Các Sở, ban, ngành, địa phương, đặc biệt là các cơ quan theo dõi, phụ trách các lĩnh vực CCHC đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển

khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của người dân, tổ chức.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Kế hoạch này nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS gắn với Bộ KPI đo lường, đánh giá kết quả, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả CCHC của tỉnh đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của tỉnh trong công tác CCHC.

II. NHIỆM VỤ/GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Nhiệm vụ/giải pháp cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành, địa phương:

a) Người đứng đầu các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu phải xác định rõ công tác CCHC là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS cấp tỉnh.

Đối với các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh tùy tình hình hoạt động thực tế của đơn vị để áp dụng các chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp phù hợp với quy định.

b) Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các cơ quan hành chính đối với công tác CCHC. Tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2025 ban hành kèm theo Quyết định số 311/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 của UBND tỉnh.

c) Căn cứ Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công chủ trì thực hiện đối với từng nội dung có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

d) Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung theo Kế hoạch này *(lồng ghép trong báo cáo CCHC)* gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

đ) Giải trình và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ/giải pháp được phân công trong Kế hoạch không đáp ứng được mục tiêu đề ra làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí có liên quan trong Chỉ số PAR INDEX.

2. Sở Nội vụ:

a) Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, đặc khu trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số PAR INDEX theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

b) Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (*lồng ghép trong báo cáo CCHC*).

c) Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số PAR INDEX; làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính năm 2025 theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của cơ quan các cấp và tổ chức Mặt trận, đoàn thể đối với công tác CCHC nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót, xử lý trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện CCHC; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

4. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Báo và Phát thanh, truyền hình Khánh Hòa, Văn phòng UBND tỉnh tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh, thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh đến người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh Khánh Hòa, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (VBĐT-báo cáo);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (VBĐT);
- VP Tỉnh ủy, các cơ quan tham mưu Tỉnh ủy; đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh (VBĐT);
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh (VBĐT);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh (VBĐT);
- UBND các xã, phường, đặc khu (VBĐT);
- Báo và PTTH Khánh Hòa;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng thông tin CCHC tỉnh ;
- Lưu: VT,HL, QTr.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Quốc Nam