

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 (ghi tắt là CCHC) của tỉnh Khánh Hòa đạt 90,49/100 điểm, tương ứng Chỉ số PAR INDEX đạt 90,49% (tăng 1,89% so với năm 2023), cao hơn 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 95,02%, “Cải cách tổ chức bộ máy” đạt 94,52%, “Cải cách tài chính công” đạt 89,5%, “Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số” đạt 87,43%, “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%.

So với năm 2023, tỉnh Khánh Hòa có 6/8 chỉ số thành phần tăng, trong đó tăng cao nhất là “Cải cách tài chính công” tăng 15,75%; “Tác động của CCHC đến người dân và phát triển kinh tế - xã hội” tăng 6,02% và “Cải cách thể chế” tăng 5,02%. Hai chỉ số thành phần giảm là “Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số” (giảm 9,75%) và “Cải cách tổ chức bộ máy” (giảm 3,48%).

Chỉ số hài lòng (SIPAS) của tỉnh 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%.

Để nâng cao hiệu quả CCHC, tiếp tục cải thiện chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, góp phần cải thiện và nâng cao điểm số, vị trí thứ bậc của tỉnh, UBND tỉnh 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 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, phần đầu Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh được cải thiện, trong đó Chỉ số PAR INDEX tăng 05 bậc trở lên so với năm 2024.

- 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 tại các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Đề án xác định Chỉ số CCHC 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.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả CCHC của tỉnh tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp để giúp họ 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

- Người đứng đầu các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố 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.

- 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 3487/QĐ-UBND ngày 31/12/2024 của UBND tỉnh.

- Căn cứ Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công chủ trì thực hiện cải thiện 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.

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

- 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 trong Chỉ số PAR-INDEX có liên quan.

2. Sở Nội vụ

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố 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.

- 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).

- 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 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 Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Báo 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: (VBĐT)

- Bộ Nội vụ (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy, các ban Đảng, Đảng ủy Khối;
- VP HĐND và các Ban HĐND tỉnh;
- Các thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Khánh Hòa;
- Trung tâm Công báo và Cổng TTĐT tỉnh,
- Cổng thông tin CCHC tỉnh ;
- Lưu: VT, PT, HL, NgM.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tấn Tuân

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PARINDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số 5399 /KH-UBND ngày 07 / 5 /2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
A	CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR-INDEX)				
I	CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN CCHC				
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2025	Trong năm 2025	Sở Nội vụ theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương	Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ của tỉnh	Theo quy định của Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ chủ trì xây dựng báo cáo	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Báo cáo kết quả thực hiện của UBND tỉnh gửi Bộ Nội vụ đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian quy định
3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2025, đảm bảo kiểm tra ít nhất 30% số cơ quan, đơn vị trở lên	Theo Kế hoạch kiểm tra	- Đoàn kiểm tra CCHC của tỉnh - Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	- Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Sở Nội vụ	Mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương có ít nhất 1 sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm	Theo tiến độ cụ thể của từng nhiệm vụ	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh đồng, tổng hợp	100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao hoàn thành đúng tiến độ
6	Phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai thực hiện việc khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý phục vụ chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2025	Theo kế hoạch của Bộ Nội vụ	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện - Đại biểu HĐND tỉnh	Hoàn thành 100% phiếu khảo sát, đáp ứng yêu cầu đặt ra
II	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				
1	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên các website của tỉnh	Thường xuyên	- Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử CCHC tỉnh - Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tin, bài viết về những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, tình hình triển khai nhiệm vụ CCHC của các ngành, địa phương; các mô hình, cơ chế đang được triển khai thực hiện, các điển hình tốt trong CCHC được đăng tải thường xuyên và liên tục
2	Tuyên truyền CCHC trên Báo Khánh Hòa	Thường xuyên	- Báo Khánh Hòa	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tiếp tục duy trì thực hiện và tăng thời lượng chuyên mục về CCHC

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Tổ chức các Hội nghị, hội thảo tập huấn chuyên đề CCHC	Trong năm 2025	Sở Nội vụ chủ trì tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện	Các sở, ban, ngành, địa phương	Các hội nghị tập huấn được tổ chức
			Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chủ động tổ chức tập huấn theo nhu cầu của từng đơn vị		
4	Tổ chức Hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư	Trong năm 2025	Sở Tài chính chủ trì, tham mưu UBND tỉnh tổ chức	Các sở, ngành, hiệp hội có liên quan và VCCI Khánh Hòa	Các hội nghị, hội thảo được tổ chức
			Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chủ động tổ chức hội nghị, hội thảo, gặp mặt người dân, tổ chức, doanh nghiệp		
III	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1	Theo dõi thi hành pháp luật				
	- Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2025	Sở Tư pháp	Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành, địa phương	- Thực hiện đầy đủ 03 hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP, Nghị định số 32/2020/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành - Báo cáo kết quả thực hiện
	- Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2025	Sở Tư pháp	Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành, địa phương	- Các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo thẩm quyền - Báo cáo kết quả của UBND tỉnh
2	Công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ hàng năm	Trước 31/01/2026	Sở Tư pháp	Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành	Quyết định công bố danh mục văn bản QPPL hết hiệu lực, tạm ngưng hiệu lực của HĐND, UBND tỉnh năm 2025

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật				
	- Thực hiện kiểm tra văn bản theo thẩm quyền	Trong năm 2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành; địa phương	100% văn bản có dấu hiệu trái luật được kiểm tra theo thẩm quyền
	- Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị	Trong năm 2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành; địa phương	100% văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị được xử lý
4	Cập nhật văn bản thuộc trách nhiệm của địa phương trên cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật	Trong năm 2025	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành; địa phương	100% văn bản thuộc trách nhiệm của địa phương được cập nhật lên cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật
IV	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				
1	Kiểm soát quy định TTHC	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp	Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành quy định TTHC trong các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động chính sách, TTHC trong lập đề nghị, dự án, dự thảo văn

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					bản QPPL, nâng cao hiệu quả việc lấy ý kiến góp ý đối tượng chịu tác động, công tác thẩm định, thẩm tra theo quy định của pháp luật - Sở Tư pháp làm tốt công tác thẩm định quy định về thủ tục hành chính trong dự thảo văn bản QPPL thuộc thẩm quyền của tỉnh, đảm bảo chỉ ban hành thủ tục hành chính thật sự cần thiết, hợp pháp, hợp lý, khả thi với chi phí tuân thủ thấp nhất - Văn phòng UBND tỉnh tăng cường, phát huy vai trò thẩm tra, có ý kiến độc lập về quy định TTHC thuộc thẩm quyền của địa phương tại các dự thảo văn bản QPPL do các sở, ban, ngành trình HĐND/UBND tỉnh ban hành
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2.1	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	- Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh: Tham mưu công bố thủ tục hành chính theo đúng quy định - Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của trung ương: Thường xuyên rà soát cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính của bộ, ngành trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tham mưu công bố danh mục TTHC theo quy định; bảo đảm mục tiêu, thời hạn¹ theo đúng Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/ 2022 của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh²
2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan				

¹ Trường hợp dữ liệu về quyết định công bố của thủ tục hành chính được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính sau 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thì số thủ tục hành chính trong quyết định công bố đó được tính là công bố quá hạn.

² Công văn số 8377/UBND-KSTT ngày 18/08/2023 của UBND tỉnh về cải cách thủ tục hành chính.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	- Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố	Thường xuyên	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành	TTHC được nhập, đăng tải công khai vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày quyết định công bố được ban hành
	- Công khai TTHC trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh	Thường xuyên	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành	Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh công khai 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh
	- Công khai TTHC tại trụ sở và trang thông tin điện tử của cơ quan trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, kiểm tra	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC, trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị
2.3	Công bố TTHC nội bộ cấp tỉnh	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính nội bộ ³ giữa các cơ quan hành chính nhà nước Rà soát, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt phương cắt giảm, án

³ Công văn số 9867/UBND-KSTT ngày 6/9/2024 của UBND tỉnh hướng dẫn thực hiện Văn bản số 5990/VPCP-KSTT ngày 22/8/2024 của Văn phòng Chính phủ.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ⁴ theo đúng lộ trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt Tiếp tục rà soát, xây dựng phương án cắt giảm, đơn giản hoá; tái cấu trúc quy trình các thủ tục hành chính nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 137/2024/NĐ-CP; bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành, xây dựng mô hình cơ quan hành chính nhà nước số
3	Tất cả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn

⁴ Kế hoạch số 10583/KH-UBND ngày 30/10/2022 của UBND tỉnh.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4	Thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	- Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ - Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý/ trả lời và công khai theo quy định
V	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đảm bảo quy định	Theo tiến độ triển khai của Trung ương	Các sở, ban, ngành	Sở Nội vụ	Quyết định của UBND tỉnh

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2	- Tiếp tục rà soát, sắp xếp sáp nhập, hợp nhất, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Sở Nội vụ hướng dẫn	Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập giảm so với năm 2021
	- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ đối với đơn vị sự nghiệp công lập, chuyển đổi từ đơn vị do ngân sách nhà nước đảm bảo sang đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo toàn bộ chi thường xuyên		Các đơn vị sự nghiệp công lập hoàn thiện Đề án tự chủ của đơn vị trình cấp có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt và tổ chức thực hiện theo quy định	Sở Tài chính hướng dẫn	
3	Tiếp tục thực hiện tinh giản biên chế theo lộ trình đã đề ra	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Sở Nội vụ	Số lượng biên chế giảm so với năm 2021
4	Thực hiện phân cấp quản lý				
	- Thực hiện phân cấp gắn với quyền hạn và trách nhiệm theo Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020 của Chính phủ	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh	Sở Nội vụ	Quyết định phân cấp, ủy quyền
	- Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã	Trong năm 2025	- Sở Nội vụ kiểm tra theo Kế hoạch CCHC của tỉnh	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	- Báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra - 100% số vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra được xử lý

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
			- Các Sở, ban, ngành kiểm tra, thanh tra theo nhiệm vụ, chức năng được giao		hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý
VI	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				
1	Tiếp tục hoàn thiện quy định về vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Nội vụ hướng dẫn, thẩm định	Văn bản quy định về vị trí việc làm
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Nội vụ	- 100% cơ quan, tổ chức hoàn thành Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm - 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
3	Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng cán bộ, công chức cấp xã sau khi có Nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã	Thường xuyên	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4	Nghiên cứu, đổi mới phương pháp, quy trình đánh giá, phân loại CBCCVC theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, lượng hóa các tiêu chí đánh giá dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ và gắn với vị trí việc làm thông qua các sản phẩm cụ thể	Trong năm 2025	Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Việc đánh giá, phân loại CBCCVC dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ và gắn với vị trí việc làm thông qua sản phẩm cụ thể
5	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính	Theo Kế hoạch kiểm tra	- Đoàn kiểm tra công vụ của tỉnh - Sở Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	Trong năm không có CBCCVC của tỉnh bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên
VII CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG					
1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư công	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Sở Tài chính	- Đến 31/12/2025: Hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao - Đến 31/01/2026: Hoàn thành 100% kế hoạch được giao
2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí chi thường xuyên nguồn từ ngân sách nhà nước	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Tài chính	100% đơn vị thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương được nêu trong các kiến nghị	Sở Tài chính	100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán được thực hiện
4	Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2025	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, địa phương	Ban hành đầy đủ các văn bản về quản lý, sử dụng tài sản công đảm bảo nội dung và công khai theo quy định, cụ thể: - Quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng - Quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng ô tô chuyên dùng - Quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng - Quy định danh mục, thời gian sử dụng và tỷ lệ hao mòn tài sản cố định vô hình
			Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Tài chính	100% cơ quan, đơn vị ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5	Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2025	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	- Báo cáo kết quả kiểm tra - Văn bản chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế qua kiểm tra
6	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh	Trong năm 2025	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	- Văn bản của tỉnh ban hành quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh - 100% số cơ sở nhà, đất thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh (theo số liệu trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tài sản công) được phê duyệt phương án sắp xếp lại
7	Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Tài chính hướng dẫn	- Giảm dần số lượng các đơn vị sự nghiệp công lập do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên, tăng dần số lượng các đơn vị tự chủ tự bảo đảm chi thường xuyên và bảo đảm một phần chi thường xuyên, góp phần giảm chi trực tiếp ngân sách nhà nước cho đơn vị sự nghiệp

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					- Trong năm 2025 có ít nhất 02 đơn vị sự nghiệp công lập được giao tự chủ ở mức tự đảm bảo một phần chi thường xuyên
VIII XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ					
1	Duy trì, cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử theo quy định	Thường xuyên	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành, địa phương	Tổ chức triển khai các nhiệm vụ theo Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh đã đề ra
2	Đẩy mạnh kết nối, khai thác các dịch vụ dữ liệu đã được cung cấp trên NDXP từ các hệ thống thông tin dùng chung, hệ thống thông tin chuyên ngành các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh qua LGSP tỉnh Khánh Hòa	Thường xuyên	Các Sở, ban, ngành, địa phương	Sở Khoa học và Công nghệ	100% dịch vụ dữ liệu chia sẻ trên NDXP theo yêu cầu của Cục chuyển đổi số (17 dịch vụ bắt buộc) được kết nối tích hợp
3	Nâng cấp, hoàn thiện các chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng thông tin điện tử tỉnh đáp ứng yêu cầu tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ	Trong năm 2025	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	Cổng thông tin điện tử tỉnh được nâng cấp, hoàn thiện đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4	Thực hiện trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử theo Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Thường xuyên	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố	Sở Khoa học và Công nghệ	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office
5	Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP, cung cấp thông tin dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh	- Thực hiện nghiêm túc các chế độ báo cáo định kỳ được quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2020/TT-VPCP - Khai thác có hiệu quả hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ
6	Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Trong năm 2025	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	100% dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
7	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Trong năm 2025	Các cơ quan đơn vị, địa phương	Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh	- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương đạt từ 70% trở lên - Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh trên tổng số giao dịch của dịch vụ công đạt 60% - Các cơ quan, đơn vị, địa phương hoàn thành và hoàn thành vượt mức chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được giao
IX	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA TỈNH				
1	Phấn đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2025 do HĐND tỉnh giao	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Tài chính	Hoàn thành và hoàn thành vượt mức 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2025
2	Triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp trong Chương trình xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa năm 2025 được ban hành kèm theo Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 24/01/2025 của UBND tỉnh	Thường xuyên	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh trong năm 2025 cao hơn năm 2024 (tổng vốn đăng ký 11.656,13 tỷ đồng)
3	Tham mưu cơ chế, chính sách, giải pháp khuyến khích phát triển doanh nghiệp:	Trong năm 2025	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2025 cao hơn năm 2024 ít nhất 20% hoặc tỷ lệ vốn đăng ký của doanh nghiệp

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	- Tham mưu ban hành Kế hoạch phát triển Doanh nghiệp tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2025-2030 hoặc Kế hoạch phát triển Doanh nghiệp năm 2025 và tổ chức thực hiện - Triển khai thực hiện có hiệu quả Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa để thúc đẩy khởi nghiệp và phát triển mạnh mẽ khu vực kinh tế tư nhân				năm 2025 cao hơn năm 2024 ít nhất 20%
4	Thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ đóng góp của khu vực doanh nghiệp vào thu ngân sách tỉnh	Trong năm 2025	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tỷ lệ đóng góp của khu vực doanh nghiệp vào thu ngân sách tỉnh năm 2025 cao hơn năm 2024 (đạt 11.961 tỷ đồng)
5	Thực hiện các cơ chế, chính sách thúc đẩy các ngành kinh tế phát triển, tăng hiệu quả hoạt động các cơ sở sản xuất kinh doanh	Trong năm 2025	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tỷ lệ Tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh (GRDP) năm 2025 cao hơn năm 2024
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS)				
1	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp cận dịch vụ</i> ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1.1	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC	Trong năm 2025	- Văn phòng UBND tỉnh; - UBND cấp huyện; - UBND cấp xã.	Sở Tài chính thẩm định, bố trí kinh phí	Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu: - Biển hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy - Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt mát (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy
1.2	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu
2	Chỉ số hài lòng về “ <i>Thủ tục hành chính</i> ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2.1	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	100% cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định
2.2	Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát các TTHC theo lĩnh vực được ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2025F của đơn vị, đề xuất phương án đơn giản hóa
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương		- Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến - Thông báo công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích - Trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin
2.4	- Định kỳ tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương		- Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	- Thanh tra, kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC				giải quyết và công khai kết quả xử lý - Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình - Thành lập Tổ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định
3	Chỉ số hài lòng về “ <i>Công chức giải quyết thủ tục hành chính</i> ”				
3.1	- Rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa - Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương		Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao: - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					ngợi về quy định, thủ tục, chính sách
3.2	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ	Trong năm 2025	- Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh - Các sở, ban, ngành, địa phương	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những cán bộ, công chức, viên chức có thái độ nhũng nhiễu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ
3.3	Tổ chức đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC theo Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Sở Nội vụ	- Việc đánh giá cán bộ, công chức được thực hiện hàng tháng - Sử dụng kết quả tổng hợp cuối năm để đánh giá xếp loại cán bộ, công chức
4	Chỉ số hài lòng về “ <i>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính</i> ”				
4.1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước:	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định				
4.2	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
5	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính</i> ”				
5.1	Thực hiện niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	Các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số



Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 09/QĐ-UBND của UBND tỉnh
5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương	Văn phòng UBND tỉnh	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị
5.3	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	Trong năm 2025	Các sở, ban, ngành, địa phương		Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định