

Số: /KH-UBND

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2026

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 2026

Căn cứ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2025 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 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);

UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2026 như sau :

I. ĐÁNH GIÁ KHÁI QUÁT KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAR INDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2025

1. Kết quả đạt được

Năm 2025, công tác cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hòa tiếp tục có nhiều chuyển biến tích cực, thể hiện trên cả phương diện kết quả chấm điểm, thứ hạng và chất lượng điều hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Chỉ số PAR INDEX của tỉnh đạt 91,03%, tăng 0,54% so với năm 2024, xếp hạng 13/34 tỉnh, thành phố; cao hơn mức bình quân chung cả nước 1,07%. Trong đó, nhiều lĩnh vực tiếp tục duy trì kết quả cao như: Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính đạt chỉ số 99,92%; Cải cách thủ tục hành chính đạt 98,93%; Cải cách tài chính công đạt 93,25%; Cải cách tổ chức bộ máy đạt 92,71%; Cải cách chế độ công vụ đạt 90,97%.

Đặc biệt, lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tiếp tục duy trì kết quả rất cao, phản ánh nỗ lực của tỉnh trong công khai, minh bạch, đơn giản hóa quy trình giải quyết hồ sơ, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến.

Chỉ số SIPAS năm 2025 đạt 84,57%, tăng 0,91% so với năm 2024, xếp hạng 7/34 tỉnh, thành phố và cao hơn mức trung bình chung cả nước 1,48%. Đây là kết quả tích cực trong bối cảnh yêu cầu, kỳ vọng của người dân ngày càng cao.

Đáng chú ý, nội dung “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công” tăng mạnh so với năm trước, cho thấy hiệu quả bước đầu trong việc tăng cường công khai, minh bạch, đối thoại và phản hồi chính sách của tỉnh.

2. Một số tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, qua phân tích kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 và tình hình thực tiễn triển khai công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh cho thấy vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần tập trung khắc phục như sau:

a) Đối với Chỉ số PAR INDEX

Mặc dù điểm số PAR INDEX của tỉnh tiếp tục được cải thiện so với năm trước, tuy nhiên thứ hạng chưa tương xứng với tiềm năng, lợi thế và yêu cầu đặt ra; một số lĩnh vực, tiêu chí thành phần chưa tạo được sự bứt phá so với các địa phương trong nhóm dẫn đầu.

Kết quả thực hiện giữa các lĩnh vực cải cách hành chính chưa thực sự đồng đều; một số tiêu chí, tiêu chí thành phần vẫn còn bị trừ điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa, ảnh hưởng đến kết quả chung của tỉnh.

Chất lượng tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, đôn đốc nhiệm vụ cải cách hành chính ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thật sự quyết liệt; việc tự rà soát, phát hiện và khắc phục các hạn chế trước khi đánh giá, chấm điểm còn chưa kịp thời.

Hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở một số lĩnh vực chưa đáp ứng yêu cầu; việc khai thác, sử dụng các nền tảng số và dữ liệu phục vụ quản lý, điều hành còn chưa đồng đều giữa các cơ quan, đơn vị.

Một số nội dung đánh giá thông qua điều tra xã hội học chưa đạt kết quả như kỳ vọng, cho thấy hiệu quả cảm nhận của người dân, doanh nghiệp và đội ngũ cán bộ, công chức đối với kết quả cải cách hành chính vẫn còn dư địa để tiếp tục nâng cao.

b) Đối với Chỉ số SIPAS

Mặc dù Chỉ số SIPAS của tỉnh tiếp tục duy trì trong nhóm địa phương có kết quả cao của cả nước, song mức độ hài lòng của người dân đối với một số nội dung phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước chưa thật sự đồng đều.

Một bộ phận người dân vẫn mong muốn được nâng cao hơn nữa tính thuận tiện, khả năng tiếp cận và trải nghiệm khi thực hiện thủ tục hành chính, nhất là trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Chất lượng phục vụ, hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại một số thời điểm và một số lĩnh vực chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng ngày càng cao của người dân và tổ chức.

Việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi các phản ánh, kiến nghị của người dân ở một số cơ quan, đơn vị có lúc còn chậm; công tác thông tin, giải trình và công khai kết quả xử lý chưa thực sự tạo được sự hài lòng cao.

Hiệu quả tuyên truyền, truyền thông chính sách và kết quả cải cách hành chính có mặt còn hạn chế, dẫn đến việc người dân chưa nhận diện đầy đủ những kết quả, nỗ lực cải cách của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

a) Nguyên nhân khách quan

Năm 2025 là năm triển khai nhiều chủ trương lớn về sắp xếp tổ chức bộ máy, đơn vị hành chính và chuẩn bị vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, làm phát sinh khối lượng công việc lớn, tác động nhất định đến tiến độ và chất lượng thực hiện một số nhiệm vụ cải cách hành chính.

Yêu cầu của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ngày càng cao; trong khi các tiêu chí đánh giá Chỉ số PAR INDEX, SIPAS ngày càng chú trọng đến hiệu quả thực chất và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

Sự cạnh tranh về kết quả cải cách hành chính giữa các địa phương ngày càng lớn; nhiều tỉnh, thành phố đã triển khai mạnh mẽ các mô hình đổi mới, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ, làm cho việc duy trì và cải thiện thứ hạng ngày càng khó khăn hơn.

b) Nguyên nhân chủ quan

Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và trách nhiệm của người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính chưa thật sự quyết liệt, đồng bộ.

Công tác tự kiểm tra, rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần PAR INDEX và SIPAS tại một số cơ quan, đơn vị chưa được thực hiện thường xuyên; việc phát hiện, khắc phục các tồn tại, hạn chế có lúc còn chậm.

Chất lượng tham mưu, phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa một số cơ quan, đơn vị chưa đồng đều.

Hiệu quả ứng dụng chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và khai thác dữ liệu số ở một số lĩnh vực chưa đáp ứng yêu cầu.

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và nâng cao chất lượng phục vụ ở một số cơ quan, đơn vị chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu đặt ra.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

2. Mục tiêu cụ thể

- Phân đầu Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2026 của tỉnh Khánh Hòa ở trong nhóm 10 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có kết quả cao nhất cả nước.

- Phân đầu Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2026 tiếp tục duy trì trong nhóm 10 tỉnh, thành phố có mức độ hài lòng cao nhất cả nước.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

- Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công; hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh giao.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công vụ.

- Nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

- Phân đầu duy trì ổn định và cải thiện các chỉ số thành phần của PAR INDEX và SIPAS; góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

III. QUAN ĐIỂM

- Cải thiện Chỉ số PAR INDEX và SIPAS phải gắn với nâng cao thực chất chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; không chạy theo hình thức hoặc điểm số.

- Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy mức độ hài lòng, mức độ thuận tiện và hiệu quả thực tế làm thước đo chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính.

- Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền gắn với kiểm tra, giám sát, kiểm soát quyền lực và trách nhiệm giải trình.

- Tăng cường ứng dụng dữ liệu số, trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu trong quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ công.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

- Tiếp tục nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.
- Thiết lập cơ chế theo dõi tiến độ thực hiện các chỉ tiêu PAR INDEX, SIPAS theo thời gian thực trên môi trường điện tử.
- Tăng cường kiểm tra đột xuất đối với các lĩnh vực có nguy cơ phát sinh hồ sơ trễ hạn, phản ánh, kiến nghị nhiều.
- Kịp thời biểu dương các mô hình tốt, cách làm hay; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, nhũng nhiễu.

2. Nâng cao chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện thể chế, chính sách

- Tăng cường đánh giá tác động chính sách, nhất là các chính sách tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp.
- Mở rộng các hình thức lấy ý kiến đối tượng chịu tác động; tăng cường phản biện xã hội.
- Công khai đầy đủ kết quả tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến góp ý chính sách.
- Tăng cường theo dõi thi hành pháp luật; kịp thời xử lý các bất cập, chong chéo trong thực tiễn.

3. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công

- Tổ chức thực hiện cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ tài liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ.
- Tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo các Nghị quyết của Chính phủ về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh, cắt giảm ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện.
- Chủ động, phối hợp với các cơ quan chuyên môn của Bộ Công an, các bộ, ngành triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống TTHC tập trung; thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

- Rà soát, bố trí đội ngũ công chức tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đủ năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và đạo đức công vụ.
- Tổ chức đào tạo chuyên sâu về kỹ năng số, kỹ năng phục vụ, kỹ năng giải trình và kỹ năng xử lý tình huống.

- Triển khai đánh giá cán bộ, công chức dựa trên sản phẩm đầu ra, KPI công việc và mức độ hài lòng của người dân.

- Tăng cường kiểm tra công vụ đột xuất; xử lý nghiêm các hành vi gây phiền hà, né tránh trách nhiệm.

5. Đẩy mạnh chuyển đổi số và khai thác dữ liệu số

- Hoàn thiện hạ tầng số, nền tảng dữ liệu và hệ thống thông tin dùng chung.
- Chuẩn hóa, làm sạch và kết nối dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước.
- Đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu số hóa trong giải quyết TTHC.
- Tăng cường ứng dụng AI trong hỗ trợ người dân, phân tích dữ liệu điều hành và giám sát chất lượng phục vụ.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động của IOC tỉnh phục vụ chỉ đạo, điều hành theo thời gian thực.

6. Nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân

- Tổ chức khảo sát nhanh mức độ hài lòng sau khi giải quyết TTHC.
- Công khai kết quả khảo sát, tỷ lệ hài lòng theo từng cơ quan, đơn vị.
- Duy trì hiệu quả các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị 24/7.
- Tăng cường đối thoại giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp.
- Xây dựng văn hóa hành chính phục vụ; chuyển mạnh từ “quản lý hành chính” sang “phục vụ hành chính”.

7. Tăng cường công tác truyền thông cải cách hành chính

- Đổi mới nội dung, phương thức truyền thông theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận.
- Tăng cường truyền thông trên nền tảng số, mạng xã hội và ứng dụng di động.
- Xây dựng các video hướng dẫn, infographic, tài liệu trực quan về TTHC.
- Đẩy mạnh truyền thông về kết quả cải cách hành chính, các mô hình hay, sáng kiến hiệu quả.

8. Cải thiện các tiêu chí điều tra xã hội học

a) Đối với nhóm đối tượng người dân, doanh nghiệp

- Tăng cường truyền thông trực tiếp về kết quả cải cách hành chính, các tiện ích dịch vụ công trực tuyến, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và các chính sách an sinh xã hội để người dân nhận diện rõ hơn hiệu quả cải cách hành chính của tỉnh.

- Chủ động hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo phương châm “cầm tay chỉ việc”, nhất là đối với người cao tuổi, người dân vùng sâu, vùng xa và nhóm ít tiếp cận công nghệ.

- Thường xuyên khảo sát, ghi nhận mức độ hài lòng thực chất của người dân ngay trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời xử lý các phản ánh phát sinh trước khi hình thành đánh giá tiêu cực.

- Tăng cường đối thoại công khai giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp; tập trung giải quyết các vấn đề dân sinh bức xúc, các lĩnh vực phát sinh nhiều phản ánh như đất đai, xây dựng, môi trường, an sinh xã hội, cấp phép đầu tư, giải quyết hồ sơ hành chính.

b) Đối với nhóm đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo quản lý và chuyên gia

- Tăng cường cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời về kết quả cải cách hành chính, chuyển đổi số, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh.

- Tổ chức các hội nghị chuyên đề đánh giá kết quả cải cách hành chính, công khai các chỉ số điều hành, kết quả phát triển kinh tế - xã hội và các mô hình cải cách hiệu quả.

- Chủ động cung cấp số liệu, kết quả nổi bật, sáng kiến cải cách và các giải pháp đổi mới để nâng cao mức độ ghi nhận, đánh giá khách quan đối với nỗ lực cải cách của tỉnh.

9. Nâng cao hiệu quả cải cách gắn với phát triển kinh tế - xã hội

- Tập trung cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh; rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục đầu tư, đất đai, xây dựng, môi trường.

- Đẩy mạnh hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp đổi mới sáng tạo và doanh nghiệp chuyển đổi số.

- Nâng cao hiệu quả xúc tiến đầu tư; tăng cường đồng hành, hỗ trợ nhà đầu tư trong triển khai dự án.

- Tăng cường công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng và thông tin dự án để nâng cao tính minh bạch.

- Đẩy mạnh phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số gắn với thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị.

10. Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý trách nhiệm

- Tăng cường kiểm tra chuyên đề đối với các lĩnh vực có nguy cơ giảm điểm hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức kiểm tra đột xuất việc giải quyết TTHC, chấp hành kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Kiên quyết xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân để xảy ra: Hồ sơ trễ hạn kéo dài; có tỷ lệ hài lòng thấp; phản ánh, kiến nghị nhiều nhưng chậm xử lý; tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; thiếu công khai, minh bạch trong giải quyết công việc.

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

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

VI. 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 xã, phường, đặc khu chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) thuộc phạm vi quản lý.

Đối với các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh, căn cứ chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm hoạt động của đơn vị để tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp phù hợp nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và kết quả cải cách hành chính của tỉnh.

- Tiếp tục tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu trong thực hiện công tác cải cách hành chính. Tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ theo Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2026 ban hành kèm theo Quyết định số 2821/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh (được cập nhật, bổ sung tại Quyết định số 1277/QĐ-UBND ngày 13/4/2026) và các văn bản chỉ đạo có liên quan.

- Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, chủ động xây dựng chương trình, kế hoạch hoặc giải pháp cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện; thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc phạm vi phụ trách; kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh.

Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện; bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao đúng tiến độ, chất lượng và hiệu quả.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính) gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

- Chịu trách nhiệm giải trình trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đối với các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc phạm vi quản lý bị giảm điểm, không đạt mục tiêu đề ra hoặc ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh.

2. Sở Nội vụ

- Là cơ quan thường trực, đầu mối tham mưu UBND tỉnh theo dõi, hướng

dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch; chủ trì tham mưu các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh.

- Chủ trì rà soát, phân tích kết quả đánh giá Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh hằng năm; xác định các nội dung còn hạn chế, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng và triển khai các giải pháp khắc phục.

- Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng phục vụ xác định Chỉ số PAR INDEX; phối hợp với Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan triển khai điều tra xã hội học bảo đảm khách quan, đúng quy định.

- Định kỳ tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch; tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo xử lý đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện chưa hiệu quả hoặc để xảy ra tồn tại, hạn chế ảnh hưởng đến kết quả các chỉ số của tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan phụ trách lĩnh vực tổ chức đánh giá tình hình, kết quả thực hiện Bộ Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh trong Quý III năm 2026; trên cơ sở đó tham mưu UBND tỉnh các giải pháp cụ thể để cải thiện các tiêu chí có kết quả còn thấp, chưa đạt yêu cầu.

3. Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Theo dõi, tham mưu nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ tiêu liên quan đến tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC; hồ sơ trực tuyến; số hóa hồ sơ; thanh toán trực tuyến; công khai tiến độ, kết quả giải quyết TTHC và các nội dung khác thuộc phạm vi quản lý.

- Kịp thời tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo xử lý các tồn tại, hạn chế trong giải quyết TTHC, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì triển khai các nhiệm vụ về chuyển đổi số, phát triển dữ liệu số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), Trung tâm điều hành thông minh (IOC) và các nền tảng số phục vụ công tác quản lý nhà nước.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nâng cao chất lượng hạ tầng số, nền tảng số, dữ liệu số dùng chung; thúc đẩy khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

5. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa, Cổng Thông tin

điện tử tỉnh, hệ thống thông tin cơ sở tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số, kết quả cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2026 của tỉnh; kịp thời giới thiệu các mô hình hay, cách làm hiệu quả, sáng kiến cải cách và các tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao nhận thức, sự đồng thuận và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia thực hiện các chủ trương, chính sách về cải cách hành chính, chuyển đổi số; phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và chất lượng phục vụ người dân. Kịp thời phản ánh tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của người dân, tổ chức để các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; phối hợp thực hiện các hoạt động khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng và góp phần nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2026 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);
- CT, 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;
- Trung tâm Công báo & Công TTĐT;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Công thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, HL, QTr.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Hà