

Số: /KH-VPUBND

Lai Châu, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Khắc phục hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (Chỉ số PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 4745/KH-UBND ngày 11/6/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch Khắc phục hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (Chỉ số PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) tỉnh Lai Châu năm 2026; Văn phòng UBND tỉnh xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Phát huy những kết quả đạt được trong công tác cải cách hành chính năm 2025; khắc phục những tồn tại, hạn chế, các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị giảm điểm hoặc đạt kết quả thấp.

b) Cải thiện thực chất chất lượng chỉ đạo, điều hành, quản trị hành chính công; xây dựng môi trường hành chính chuyên nghiệp, kỷ cương, thân thiện và minh bạch.

c) Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Xác định rõ trách nhiệm của cá nhân, đơn vị trong việc khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị giảm điểm, mất điểm trong thực hiện cải cách hành chính tại cơ quan Văn phòng.

2. Yêu cầu

a) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính bằng nhiều hình thức phù hợp; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động đối với công tác cải cách hành chính; tăng cường công khai, minh bạch thông tin, tạo sự đồng thuận và nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp phải đồng bộ, toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm; các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải cụ thể, khả thi, bám sát các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; xác định rõ đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, thời gian thực hiện, sản phẩm đầu ra và trách nhiệm của người đứng đầu trong tổ chức triển khai thực hiện.

c) Tăng cường kiểm tra, đôn đốc, giám sát việc thực hiện; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai.

II. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM CẢI THIỆN VÀ NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX, CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026

1. Mục tiêu

- Chỉ số PAR INDEX: Góp phần nâng cao kết quả Chỉ số PAR INDEX của tỉnh.
- Chỉ số SIPAS: Góp phần nâng cao kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh thông qua việc nâng cao chất lượng phục vụ tại Văn phòng UBND tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Nhiệm vụ và giải pháp

a) Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính; tập trung khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị giảm điểm, mất điểm. Đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính, chuyển đổi số; nâng cao chất lượng công tác theo dõi, tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính, bảo đảm thực chất, khách quan, gắn kết quả thực hiện với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị, người đứng đầu.

b). Nâng cao chất lượng công tác tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh.

c) Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện kiểm soát TTHC; phối hợp với các sở, ngành rà soát, tái cấu trúc quy trình điện tử đối với các TTHC thuộc thẩm quyền UBND tỉnh.

d) Tiếp tục rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy các phòng, ban, trung tâm trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.

đ) Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ theo hướng chuyên nghiệp, kỷ luật, kỷ cương hành chính; rà soát, hoàn thiện vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh làm cơ sở bố trí, sử dụng công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và vị trí việc làm; Thực hiện tốt công tác tuyển dụng, sử dụng, đánh giá, đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức theo quy định và vị trí việc làm; tăng cường kiểm tra việc thực thi công vụ, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà, thiếu trách nhiệm trong giải quyết công việc liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

e) Thực hiện công khai tài chính theo quy định. Tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các hành vi tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong hoạt động của cơ quan Văn phòng.

g) Tăng cường kiểm tra, giám sát thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp hành chính, văn hóa công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đặc biệt đối với

cá nhân trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức; kịp thời chấn chỉnh các trường hợp có phản ánh, kiến nghị hoặc mức độ hài lòng thấp.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng, ban, trung tâm chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ cải các hành chính của đơn vị mình; tổ chức triển khai đầy đủ các nhiệm vụ được giao tại kế hoạch này.

2. Phòng Hành chính – Quản trị chủ trì theo dõi việc triển khai thực hiện kế hoạch này; tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để tổng hợp theo quy định.

(Có biểu nhiệm vụ cụ thể kèm theo)

Trên đây là Kế hoạch khắc phục hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (Chỉ số PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) tỉnh Lai Châu năm 2026 của Văn phòng UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Các phòng, ban, trung tâm;
- V;
- Lưu: VT, HCQT

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Văn Ban

BIỂU NHIỆM VỤ

Khắc phục tồn tại, hạn chế làm giảm Chỉ số cải cách hành chính năm 2025

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-VPUBND ngày / /2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí bị mất điểm	Tồn tại, hạn chế	Nhiệm vụ	Kết quả cần đạt	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	Kế hoạch cải cách hành chính ban hành chưa bảo đảm tiến độ theo quy định.	Bám sát kế hoạch cải các hành chính của tỉnh để xây dựng ban hành kế hoạch cải cách hành chính của cơ quan Văn phòng đảm bảo đúng thời gian theo quy định.	Ban hành kế hoạch cải cách hành chính của cơ quan Văn phòng đảm bảo đúng thời gian theo quy định.	Phòng Hành chính – quản trị	Các phòng, ban, trung tâm	31/12/2026
2	Cải cách thể chế	Chưa kịp thời tham mưu xử lý đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ sau rà soát	Rà soát, tham mưu xử lý kịp thời những bất cập, chồng chéo, thiếu đồng bộ trong VBQPPL của cơ quan	100% văn bản thuộc phạm vi tham mưu của Văn phòng được rà soát, bảo đảm đúng quy định	Phòng Hành chính – quản trị	Các phòng, ban, trung tâm	31/12/2026
3	Cải cách TTHC	Công khai TTHC chưa đầy đủ; còn văn bản, biểu mẫu hết hiệu lực trên Cổng thông tin điện tử tỉnh	Rà soát, cập nhật toàn bộ TTHC bảo đảm theo quy định trên Cổng thông tin điện tử tỉnh	100% TTHC công khai đầy đủ, đúng quy định	Trung tâm Phục vụ Hành chính công		Thường xuyên

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí bị mất điểm	Tồn tại, hạn chế	Nhiệm vụ	Kết quả cần đạt	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành
4	Cải cách TTHC	Hồ sơ giải quyết TTHC còn quá hạn tại Trung tâm Phục vụ HCC	Theo dõi hồ sơ sắp quá hạn; đơn đốc xử lý hồ sơ tồn đọng	Tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt trên 99%. Đơn đốc việc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định.	Trung tâm Phục vụ HCC		Thường xuyên
5	Cải cách tổ chức bộ máy	Chưa bảo đảm số lượng cấp phó; phân cấp, phân quyền chưa được đánh giá cao	Rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy	100% đơn vị trực thuộc bảo đảm số lượng cấp phó đúng quy định	Phòng Hành chính – Quản trị	Các phòng, ban, trung tâm	31/12/2026
6	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số	Tại kế hoạch chuyển đổi số năm 2026, có 6 nhiệm vụ chưa đánh giá kết quả thực hiện, ảnh hưởng đến việc theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số của cơ quan	Rà soát toàn bộ các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch chuyển đổi số năm 2026; xác định rõ nguyên nhân các nhiệm vụ chưa được đánh giá kết quả thực hiện. Thực hiện nghiêm chế độ báo cáo định kỳ, bảo đảm cập nhật đầy đủ minh chứng, tài liệu chứng minh kết quả thực hiện các nhiệm vụ trên Hệ thống theo dõi, đánh giá chuyển đổi số và các phần mềm quản lý có liên quan	Đánh giá toàn bộ kết quả tại kế hoạch chuyển đổi số năm 2026 của cơ quan Văn phòng.	Trung tâm Tin học và Công báo	Văn phòng UBND tỉnh	Theo hướng dẫn của Bộ, ngành, Trung ương

BIỂU NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM**Nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2026**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: /KH-VPUBND ngày / /2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
I. CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH				
1	Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế; tập trung cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và các chỉ số thành phần có điểm thấp hoặc giảm điểm năm 2025; xác định rõ trách nhiệm người đứng đầu, gắn kết quả cải thiện chỉ số với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm	Phòng Hành chính – Quản trị	Các phòng, ban, trung tâm	Hoàn thành trước ngày 15/7/2026
2	Kiểm tra cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị	Phòng Hành chính – Quản trị	Các phòng, ban, trung tâm	Quý III/2026
3	Phối hợp với các sở, ngành liên quan tổ chức đo lường, khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp ý xây dựng chính sách, nhất là tại vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số	Trung tâm Phục vụ Hành chính công		Quý III, IV/2026
II. CẢI CÁCH THỂ CHẾ				

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
4	Nâng cao chất lượng tham mưu xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật; bảo đảm 100% VBQPPL thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan Văn phòng được kiểm tra, rà soát về tính hợp hiến, hợp pháp, tính thống nhất, đồng bộ, khả thi; kịp thời công bố danh mục văn bản hết hiệu lực, sửa đổi hoặc kiến nghị sửa đổi các quy định chồng chéo, không còn phù hợp	Các phòng, ban, trung tâm		Thường xuyên
5	Thực hiện tốt công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cơ quan Văn phòng	Các phòng, ban, trung tâm		Thường xuyên
III. CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
6	Thực hiện đánh giá, công khai chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương	Trung tâm Phục vụ Hành chính công		Hằng quý
7	Tiếp nhận, xử lý kịp thời 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; không để xảy ra tình trạng phản ánh kéo dài, vượt cấp	Trung tâm Phục vụ Hành chính công		Thường xuyên
8	Tham mưu UBND tỉnh đơn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, thanh toán trực tuyến; khai thác, tái sử dụng hiệu quả dữ liệu đã số hóa và dữ liệu dân cư theo Đề án 06; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến đạt mục tiêu Chính phủ giao năm 2026	Trung tâm Phục vụ Hành chính công		Thường xuyên
IV. CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				
9	Nâng cao chất lượng quản lý, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, đánh giá công chức, viên chức theo vị trí việc làm.	Các phòng, ban, trung tâm		Theo kế hoạch

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
10	Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ; chấn chỉnh thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; gắn kết quả đánh giá, xếp loại CBCCVC với kết quả thực hiện nhiệm vụ và mức độ hài lòng của người dân	Các phòng, ban, trung tâm		Thường xuyên
VI. CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
11	Thực hiện hiệu quả cơ chế tự chủ tài chính; nâng cao hiệu quả quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.	Phòng Hành chính – Quản trị	Các phòng, ban, trung tâm	Quý IV/2026
VII. XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
12	Phối hợp vận hành ổn định các hệ thống thông tin, nền tảng số thuộc phạm vi quản lý của Văn phòng UBND tỉnh; bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định.	Trung tâm Tin học và Công báo		Thường xuyên
13	Đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số, trí tuệ nhân tạo (AI) trong quản lý, điều hành, giải quyết công việc	Trung tâm Tin học và Công báo	Các phòng, ban, trung tâm	Thường xuyên