

Số: /UBND-NC
V/v triển khai nhiệm vụ cải thiện,
nâng cao Chỉ số PAR INDEX,
Chỉ số SIPAS của tỉnh

Hung Yên, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Qua kết quả công bố của Bộ Nội vụ về Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025, tỉnh Hưng Yên đạt kết quả khá tích cực: Chỉ số PAR INDEX đạt 91,01 điểm, xếp thứ 14/34 tỉnh, thành phố; Chỉ số SIPAS đạt 85,1%, xếp thứ 04/34 tỉnh, thành phố.

Kết quả trên thể hiện sự cố gắng, nỗ lực của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong triển khai công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần tập trung khắc phục nhằm tiếp tục cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh trong năm 2026 và các năm tiếp theo.

Sau khi xem xét Báo cáo số 331/BC-SNV ngày 25/5/2026 của Sở Nội vụ về kết quả Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh Hưng Yên, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường tập trung triển khai các nhiệm vụ trọng tâm sau:

I. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường

a) Tổ chức thực hiện có hiệu quả các chương trình, kế hoạch, văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác cải cách hành chính năm 2026 và giai đoạn 2026-2030; nghiêm túc đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2025 để có giải pháp cụ thể, thiết thực khắc phục những tồn tại, hạn chế, nhất là các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa.

Đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền cải cách hành chính; nâng cao chất lượng chuyên trang, chuyên mục cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử tỉnh; tăng cường tuyên truyền các nội dung liên quan trực tiếp đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp như cải cách thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, chuyển đổi số, kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao chủ trì thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao phải

chủ động, thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ được giao; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, sai sót theo thẩm quyền; bảo đảm nhiệm vụ được thực hiện đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao cho các cơ quan, đơn vị, địa phương; chủ động rà soát các nhiệm vụ sắp đến hạn, quá hạn hoặc có nguy cơ chậm tiến độ; kịp thời tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

c) Thực hiện nghiêm việc trình công bố, công khai thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; tiếp nhận, cập nhật, xử lý 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; bảo đảm liên thông, đồng bộ với Công Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo đúng quy trình điện tử đã được thiết lập; nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục liên thông. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; chấn chỉnh, xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng chậm muộn, kể cả các hồ sơ quá hạn do lỗi thao tác trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống; thực hiện nghiêm trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức khi để xảy ra hồ sơ quá hạn.

d) Tập trung xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh; bảo đảm phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, phân loại, giao xử lý, trả lời và công khai kết quả đúng quy định, không để tồn đọng, kéo dài.

đ) Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành triển khai quyết liệt, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công. Đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng, tiến độ thi công, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về thủ tục đầu tư, đất đai, đấu thầu, nghiệm thu, thanh toán, quyết toán. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hiện trường; đôn đốc các nhà thầu, tư vấn đẩy nhanh tiến độ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong giải ngân vốn đầu tư công; xử lý nghiêm theo quy định các tổ chức, cá nhân cố tình làm chậm tiến độ giao vốn, thực hiện và giải ngân vốn đầu tư công.

e) Thực hiện nghiêm các quy định về quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước, đầu tư công, tài sản công. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nội bộ, công khai, minh bạch; nâng cao trách nhiệm giải trình, cá thể hóa trách nhiệm người đứng đầu trong việc quản lý, sử dụng các nguồn lực tài chính - ngân sách nhà nước, đầu tư công, tài sản công.

Tổ chức đôn đốc, chỉ đạo thực hiện và báo cáo kết quả xử lý các kiến nghị, kết luận của cơ quan Kiểm toán Nhà nước, thanh tra, kiểm tra; tập trung làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan; đề ra

giải pháp xử lý dứt điểm các kiến nghị, kết luận còn tồn đọng. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc chậm thực hiện các kiến nghị, kết luận thuộc trách nhiệm được giao quản lý.

g) Triển khai thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ các mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số được UBND tỉnh giao. Các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ trong thực hiện chuyển đổi số, xây dựng hạ tầng kỹ thuật, phát triển nền tảng số, cơ sở dữ liệu, kết nối, chia sẻ dữ liệu, bảo đảm đồng bộ, khoa học, phù hợp với Khung Kiến trúc số cấp tỉnh và các quy định hiện hành.

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ rà soát các ứng dụng Trí tuệ nhân tạo đang triển khai hoặc được báo cáo trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa bàn quản lý; cung cấp đầy đủ hồ sơ kiểm chứng về tình trạng hoạt động, dữ liệu, đơn vị quản lý, vận hành, phạm vi sử dụng và kết quả khai thác thực tế, bảo đảm có đủ căn cứ phục vụ đánh giá, thẩm định.

Phối hợp rà soát, đưa các dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia vào sử dụng chính thức; bảo đảm dữ liệu được kết nối, chia sẻ, khai thác thực chất, phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính.

h) Rà soát, nâng cấp, hoàn thiện Cổng thông tin điện tử tỉnh, bảo đảm đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định; nâng cao chất lượng cung cấp thông tin, khả năng tra cứu, tương tác, tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

i) Rà soát các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo quy định; tập trung nguồn lực đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

Tập trung khắc phục tiêu chí tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình; rà soát từng thủ tục hành chính đã cung cấp trực tuyến toàn trình nhưng tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến thấp, xác định rõ nguyên nhân do quy trình nghiệp vụ, thành phần hồ sơ, thao tác kỹ thuật, thanh toán, chữ ký số, tài khoản định danh điện tử hoặc thói quen người dùng để có giải pháp khắc phục cụ thể.

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tài khoản định danh điện tử khi thực hiện thủ tục hành chính; bố trí công chức hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, nhất là đối với nhóm thủ tục có số lượng hồ sơ phát sinh lớn.

k) Chủ động tổ chức thực hiện để bảo đảm đạt các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao thuộc ngành, lĩnh vực, địa bàn quản lý; thường xuyên rà soát tiến độ thực hiện từng chỉ tiêu, nhất là các chỉ tiêu chưa đạt, có nguy cơ không đạt hoặc phụ thuộc vào sự phối hợp của nhiều cơ quan, đơn vị.

Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc ảnh hưởng đến khả năng hoàn thành chỉ tiêu, phải kịp thời báo cáo UBND tỉnh, đồng gửi Sở Tài chính và các cơ quan liên quan để tổng hợp, tham mưu giải pháp chỉ đạo, điều hành.

l) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của số liệu, tài liệu kiểm chứng gửi cơ quan chủ trì đánh giá tiêu chí và Sở Nội vụ; trường hợp để mất điểm do cung cấp thiếu hồ sơ, hồ sơ không đúng nội dung đánh giá, số liệu không thống nhất hoặc chậm báo cáo thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Các sở, ngành được UBND tỉnh giao tham mưu triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh

Ngoài việc thực hiện các nhiệm vụ chung quy định tại khoản 1 Mục này, các sở, ngành được Ủy ban nhân dân tỉnh giao tham mưu triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh có trách nhiệm:

a) Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành được UBND tỉnh giao tham mưu các nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch khắc phục những tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa qua kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2025.

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường triển khai thực hiện các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý tại điểm a khoản 1 Mục này; đồng thời theo dõi, tổng hợp chung kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của tỉnh.

Chủ trì xây dựng bảng theo dõi riêng đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa; trong đó xác định rõ nội dung tiêu chí, điểm chuẩn, điểm đạt được, điểm chưa đạt, nguyên nhân mất điểm, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, nhiệm vụ khắc phục, thời hạn hoàn thành và hồ sơ kiểm chứng. Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện; kịp thời tham mưu chỉ đạo đối với cơ quan, đơn vị, địa phương chậm khắc phục hoặc có nguy cơ tiếp tục mất điểm.

b) Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, chỉ đạo, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường triển khai thực hiện các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý tại điểm b, điểm c, điểm d, điểm h, điểm i khoản 1 Mục này.

Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; định kỳ thống kê, công khai trong nội bộ danh sách cơ quan, đơn vị, địa phương có hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, hồ sơ xử lý chậm, hồ sơ chưa cập nhật đầy đủ trạng thái trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; xác định rõ nguyên nhân khách quan, chủ quan và trách nhiệm của cơ quan, cá nhân có liên quan để tham mưu UBND tỉnh chấn chỉnh, xử lý.

Chủ trì, chỉ đạo các cơ quan liên quan rà soát, nâng cấp, hoàn thiện Cổng thông tin điện tử của tỉnh; nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ

tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử; bảo đảm phục vụ thuận tiện cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

c) Sở Tư pháp

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường triển khai thực hiện các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý về cải cách thể chế; tổ chức thi hành pháp luật; kiểm tra, rà soát, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, ngưng hiệu lực; cập nhật văn bản thuộc trách nhiệm của địa phương trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật.

Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác xây dựng, thẩm định, kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật; bảo đảm văn bản được ban hành đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thống nhất, đồng bộ, hợp lý, khả thi và phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước của tỉnh; không để phát sinh tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm trong lĩnh vực cải cách thể chế.

d) Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường triển khai thực hiện các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý tại điểm đ, điểm e, điểm k khoản 1 Mục này.

Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo quyết liệt công tác giải ngân vốn đầu tư công; thường xuyên rà soát tiến độ giải ngân từng dự án, từng nguồn vốn, từng chủ đầu tư; kịp thời tổng hợp khó khăn, vướng mắc để tham mưu giải pháp tháo gỡ, điều chỉnh, điều chuyển vốn theo quy định.

Chủ trì, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; phân loại rõ kiến nghị đã hoàn thành, đang thực hiện, chưa thực hiện, khó thực hiện; xác định rõ cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm, nguyên nhân chưa hoàn thành và thời hạn hoàn thành.

Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường theo dõi, tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao; thường xuyên rà soát các chỉ tiêu đã đạt, chưa đạt hoặc có nguy cơ không đạt kế hoạch; xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của cơ quan chủ trì từng chỉ tiêu và giải pháp khắc phục.

đ) Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường triển khai thực hiện các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý tại điểm g khoản 1 Mục này; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh đối với nhiệm vụ tại điểm h, điểm i khoản 1 Mục này về hạ tầng kỹ thuật, nền tảng số, kết nối dữ liệu, phối hợp với Công an tỉnh đảm bảo an toàn thông tin, tái sử dụng dữ liệu số hóa và giải pháp công nghệ.

Tham mưu UBND tỉnh rà soát toàn bộ mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số theo kế hoạch của tỉnh; xác định rõ nhiệm vụ đã hoàn thành, nhiệm vụ chưa hoàn thành, nguyên nhân, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn hoàn

thành và sản phẩm đầu ra; bảo đảm hoàn thành đầy đủ các mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số trong kỳ đánh giá tiếp theo.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, chuẩn hóa hồ sơ kiểm chứng đối với các ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI); bảo đảm các ứng dụng AI được báo cáo phải có hoạt động thực tế, có dữ liệu, có đơn vị quản lý, vận hành, có phạm vi sử dụng và có kết quả khai thác cụ thể.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát toàn bộ dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia; xác định rõ dịch vụ đã đưa vào sử dụng chính thức, dịch vụ chưa đưa vào sử dụng chính thức, nguyên nhân và giải pháp khắc phục; phân đầu đưa các dịch vụ dữ liệu vào khai thác, sử dụng thực chất, thường xuyên.

II. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Nhiệm vụ chung theo 02 nhóm nội dung SIPAS

Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của người dân; tập trung phân tích các nội dung người dân còn đánh giá thấp hoặc còn nhiều dư địa cải thiện; xác định rõ nguyên nhân chủ quan, khách quan và xây dựng nhiệm vụ, giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công. Xây dựng, lồng ghép hoặc cập nhật nhiệm vụ nâng cao sự hài lòng của người dân vào kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, kế hoạch tuyên truyền chính sách và chương trình công tác hằng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

1.1. Các sở, ban, ngành tỉnh

a) Về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực quản lý, chủ động rà soát các chính sách, chương trình, dịch vụ công có tác động trực tiếp đến đời sống người dân, tổ chức; xác định rõ nội dung cần ưu tiên tuyên truyền, hướng dẫn, lấy ý kiến, theo dõi, đánh giá và cải thiện. Việc triển khai chính sách phải bảo đảm đầy đủ, kịp thời, đúng quy định, gắn với yêu cầu nâng cao trách nhiệm giải trình, tăng cường sự tham gia của người dân và cải thiện mức độ hài lòng đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác, dễ hiểu thông tin về chính sách thuộc phạm vi quản lý; phối hợp với UBND các xã, phường đưa thông tin chính sách đến người dân bằng nhiều hình thức phù hợp như công/trang thông tin điện tử, mạng xã hội chính thống, báo, đài, tài liệu hướng dẫn, hội nghị, sinh hoạt khu dân cư, hệ thống truyền thanh cơ sở, bảng tin công cộng và các hình thức phù hợp khác. Nội dung thông tin phải làm rõ quyền lợi, nghĩa vụ, điều kiện thực hiện, trình tự thực hiện, cơ quan giải quyết và kênh phản ánh, kiến nghị để người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ thực hiện và dễ giám sát.

Chủ động tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hình thức để người dân tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; đồng thời

phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của chính sách sau khi triển khai. Việc tiếp nhận ý kiến phải đi đôi với tổng hợp, tiếp thu, giải trình và công khai kết quả tiếp thu; không thực hiện hình thức, không để ý kiến chính đáng của người dân không được phản hồi.

Đối với các chính sách trọng tâm có tác động trực tiếp đến đời sống người dân như phát triển kinh tế, khám chữa bệnh, giáo dục phổ thông, trật tự, an toàn xã hội, giao thông đường bộ, điện sinh hoạt, nước sinh hoạt, an sinh xã hội và cải cách hành chính, phối hợp với UBND các xã, phường trong quá trình tổ chức thực hiện; kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, xử lý phản ánh, kiến nghị phát sinh tại cơ sở; định kỳ gửi kết quả về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

b) Về cung ứng dịch vụ hành chính công

Chịu trách nhiệm nâng cao chất lượng xử lý, giải quyết thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực quản lý; phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong tiếp nhận, hướng dẫn, luân chuyển, xử lý hồ sơ và trả kết quả cho người dân, tổ chức. Trọng tâm là khắc phục các nội dung còn dư địa cải thiện như thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định, trả kết quả đúng hẹn, tuân thủ quy định của công chức, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, mức độ thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến.

Thực hiện nghiêm việc rà soát, chuẩn hóa, cập nhật và công khai đầy đủ thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; bảo đảm thông tin về thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, biểu mẫu, cách thức nộp và nhận kết quả được công khai kịp thời, chính xác, dễ tra cứu, dễ hiểu.

Thường xuyên rà soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử và trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; kiểm soát hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ quá hạn, xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của bộ phận, cá nhân có liên quan; thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết hồ sơ trễ hạn và đề xuất biện pháp khắc phục.

Chịu trách nhiệm về chất lượng đội ngũ công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ, phối hợp tiếp nhận, hướng dẫn hoặc làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa; bảo đảm tuân thủ đúng quy định, không gây phiền hà, không đùn đẩy trách nhiệm, không yêu cầu hồ sơ ngoài quy định và lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ.

Tổ chức quán triệt, tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ, kỹ năng xử lý tình huống và văn hóa công vụ theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ. Kịp thời kiểm tra, chấn chỉnh, xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện thiếu trách nhiệm, gây phiền hà, nhũng nhiễu, hướng dẫn không đầy đủ, yêu cầu thành phần hồ sơ ngoài quy định hoặc có thái độ ứng xử chưa phù hợp trong tiếp nhận, giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ nâng cao chất lượng hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ hồ sơ, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu; kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc ngành, lĩnh vực quản lý, không để tình trạng chuyển lòng vòng, chậm trả lời hoặc trả lời không rõ nội dung.

1.2. UBND các xã, phường

a) Về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc nâng cao chất lượng cung cấp thông tin chính sách, mở rộng cơ hội tham gia của người dân, tiếp nhận phản hồi và công khai kết quả tiếp thu, giải trình.

Cung cấp đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu thông tin về các chính sách đang triển khai trên địa bàn bằng nhiều hình thức phù hợp như niêm yết tại trụ sở, Bộ phận Một cửa, nhà văn hóa thôn, tổ dân phố, bảng thông tin công cộng, hệ thống truyền thanh cơ sở, công/trang thông tin điện tử, mạng xã hội chính thống và các hình thức khác; chú trọng giải thích chính sách bằng ngôn ngữ dễ hiểu, gần dân, làm rõ quyền lợi, nghĩa vụ, điều kiện thực hiện, cơ quan giải quyết và kênh phản ánh khi có vướng mắc.

Tổ chức hội nghị tiếp xúc, đối thoại, sinh hoạt thôn, tổ dân phố, phiếu lấy ý kiến, hòm thư góp ý, đường dây nóng, mã QR góp ý, chuyên mục góp ý trực tuyến để người dân thuận lợi tham gia ý kiến đối với quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và phản hồi về kết quả, tác động của chính sách. Ý kiến của người dân phải được tổng hợp, phân loại, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có trách nhiệm, đồng thời công khai kết quả tiếp thu, giải trình bằng hình thức phù hợp tại cơ sở.

Phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành chuyên môn trong triển khai các chính sách trọng tâm về y tế, giáo dục, điện sinh hoạt, nước sinh hoạt, an sinh xã hội, trật tự, an toàn xã hội, giao thông, phát triển kinh tế và cải cách hành chính; kịp thời nắm tình hình từ cơ sở, xử lý nội dung thuộc thẩm quyền và đề xuất sở, ngành, UBND tỉnh tháo gỡ nội dung vượt thẩm quyền.

b) Về cung ứng dịch vụ hành chính công

Tập trung nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, coi đây là điểm chạm trực tiếp nhất giữa chính quyền với người dân trong mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Trọng tâm cải thiện là thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả đúng hẹn, công chức tuân thủ đúng quy định, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, mức độ thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến.

Thực hiện nghiêm việc chuẩn hóa, niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên công/trang thông tin điện tử; bố trí công chức có năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ và tinh thần trách nhiệm cao;

không yêu cầu giấy tờ ngoài quy định, không để người dân phải đi lại nhiều lần do hướng dẫn thiếu hoặc không thống nhất.

Tăng cường kiểm soát hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ quá hạn, hồ sơ phải bổ sung, hồ sơ trả lại; trường hợp giải quyết trễ hạn phải xin lỗi người dân, tổ chức, nêu rõ nguyên nhân, hẹn lại thời gian trả kết quả và trách nhiệm của bộ phận, cá nhân có liên quan.

Hỗ trợ thực chất người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thông qua bố trí máy tính, máy scan, đường truyền internet, thiết bị hỗ trợ, tài liệu hướng dẫn, mã QR, video ngắn hoặc công chức hỗ trợ trực tiếp; bảo đảm người dân có thể tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ và nhận kết quả theo quy định.

Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; đồng thời theo dõi mức độ hài lòng của người dân sau khi phản ánh, kiến nghị được giải quyết. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng UBND tỉnh và Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

2. Nhiệm vụ cụ thể của cơ quan đầu mối, cơ quan chuyên ngành

a) Sở Nội vụ

Là cơ quan đầu mối theo dõi chung việc cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS; chủ trì tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Hướng dẫn việc cụ thể hóa nhiệm vụ cải thiện chỉ số SIPAS vào kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch dân vận chính quyền, kế hoạch tuyên truyền chính sách, kế hoạch kiểm tra công vụ và chương trình công tác hằng năm.

Chủ trì hoặc phối hợp tổ chức khảo sát sự hài lòng định kỳ, khảo sát chuyên đề tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có nhiều giao dịch với người dân, nhiều phản ánh, kiến nghị hoặc có nội dung người dân còn đánh giá thấp; tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát, kết quả đối thoại, lấy ý kiến, phản ánh của người dân để tham mưu UBND tỉnh chấn chỉnh kịp thời.

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh kiểm tra công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ; tham mưu gắn kết quả cải thiện SIPAS với đánh giá cải cách hành chính, đánh giá trách nhiệm người đứng đầu, xếp loại chất lượng cơ quan, đơn vị, địa phương và đánh giá cán bộ, công chức, viên chức.

b) Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc chuẩn hóa, công khai thủ tục hành chính; kiểm soát quy trình tiếp nhận, luân chuyển, theo dõi, trả kết quả hồ sơ cấp tỉnh và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp.

Theo dõi tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, hồ sơ trễ hạn, việc xin lỗi khi có hồ sơ trễ hạn; đôn đốc xử lý hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần; hướng dẫn, kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai phản ánh, kiến

ngợi của cá nhân, tổ chức đối với quy định thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh.

Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nâng cao chất lượng tiếp nhận, hướng dẫn, luân chuyển, theo dõi, trả kết quả hồ sơ; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến, trả kết quả điện tử; tổ chức kiểm tra chuyên đề hoặc đột xuất về công khai thủ tục hành chính, giải quyết hồ sơ, phản ánh kiến nghị và chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường rà soát, hướng dẫn, hỗ trợ hạ tầng kỹ thuật, nền tảng số, phần mềm, thiết bị và các điều kiện bảo đảm phục vụ dịch vụ công trực tuyến. Trọng tâm là nâng cao mức độ thuận tiện, dễ sử dụng, dễ tiếp cận của dịch vụ công trực tuyến toàn trình và trực tuyến một phần.

Hỗ trợ xử lý khó khăn về tài khoản, chữ ký số, đường truyền, phần mềm, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến, liên thông dữ liệu và tái sử dụng dữ liệu; phối hợp chuẩn hóa tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, dễ thao tác, phù hợp với người dân ở cơ sở.

d) Sở Tư pháp

Phối hợp với UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan hướng dẫn, nâng cao chất lượng công tác cung cấp thông tin, phổ biến, giáo dục pháp luật và truyền thông chính sách tại cơ sở; bảo đảm thông tin về chính sách được cung cấp đầy đủ, chính xác, dễ hiểu, dễ tiếp cận và phù hợp với từng nhóm đối tượng, từng địa bàn.

Hướng dẫn đổi mới cách cung cấp, giải thích chính sách theo hướng không chỉ thông báo mà phải làm rõ nội dung, đối tượng áp dụng, quyền lợi, nghĩa vụ, điều kiện thực hiện, trình tự thực hiện, cơ quan chịu trách nhiệm và kênh phản ánh, kiến nghị; phối hợp theo dõi hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách để cải thiện trách nhiệm giải trình của chính quyền và cơ hội tham gia của người dân.

đ) Sở Y tế

Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan nâng cao chất lượng y tế cơ sở, nhất là hoạt động của trạm y tế xã, phường; rà soát, tham mưu đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ, nhân viên y tế.

Chỉ đạo các cơ sở khám, chữa bệnh công lập công khai quy trình khám, chữa bệnh, quyền lợi bảo hiểm y tế, chi phí, thời gian thực hiện và kênh tiếp nhận phản ánh; xử lý kịp thời phản ánh về chất lượng khám, chữa bệnh, thái độ

phục vụ, thời gian chờ đợi, chi phí dịch vụ, điều kiện cơ sở vật chất, thuốc, vật tư y tế và các vấn đề phát sinh trong quá trình tiếp cận dịch vụ y tế.

e) Sở Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường nâng cao chất lượng giáo dục, chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên; công khai, minh bạch kế hoạch năm học, chương trình giáo dục, lịch học, lịch kiểm tra, kết quả học tập, các khoản thu, chế độ hỗ trợ học sinh, quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chỉ đạo các nhà trường mở rộng kênh thông tin hai chiều giữa nhà trường, giáo viên chủ nhiệm, phụ huynh và học sinh; tăng cường kiểm tra đạo đức nghề nghiệp, văn hóa ứng xử, trách nhiệm nêu gương và tinh thần phục vụ của đội ngũ viên chức, nhân viên giáo dục; kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị của phụ huynh, học sinh và Nhân dân.

g) Sở Công Thương

Chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường, ngành điện và các cơ quan liên quan triển khai chính sách, kế hoạch phát triển hạ tầng điện, bảo đảm cung cấp điện sinh hoạt ổn định, an toàn, đáp ứng nhu cầu sản xuất, kinh doanh và sinh hoạt của người dân. Phối hợp rà soát hạ tầng điện, chất lượng cung cấp điện, khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng điện, nhất là tại khu vực thường xuyên phát sinh phản ánh về điện yếu, mất điện, quá tải hoặc chậm khắc phục sự cố.

Phối hợp công khai thông tin về cung cấp, quản lý, phát triển điện; lịch tạm ngừng cung cấp điện; quy trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu cấp điện, sửa chữa, khắc phục sự cố điện; kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ điện.

h) Sở Xây dựng

Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Môi trường, UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan triển khai nhiệm vụ cung cấp nước sạch cho người dân; tập trung vào đầu tư xây dựng, quản lý, vận hành hệ thống công trình hạ tầng kỹ thuật cấp nước sạch bảo đảm theo quy định, phù hợp với điều kiện thực tế từng địa bàn.

Rà soát hiện trạng hạ tầng cấp nước sạch, khu vực còn khó khăn trong tiếp cận nước sạch hoặc có phản ánh về chất lượng, áp lực, phạm vi cấp nước, tiến độ đầu tư; kịp thời tham mưu giải pháp đầu tư, cải tạo, nâng cấp, mở rộng hạ tầng cấp nước sạch và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân thuộc thẩm quyền.

i) Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Môi trường, UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan tham mưu nội dung thuộc lĩnh vực tài chính, giá, cơ chế nguồn lực để thực hiện nhiệm vụ cung cấp nước sạch cho

người dân; bảo đảm chính sách nước sinh hoạt được triển khai công khai, minh bạch, đúng quy định, phù hợp với điều kiện thực tế và khả năng tiếp cận dịch vụ của người dân.

Phối hợp rà soát khó khăn, vướng mắc về kinh phí, giá dịch vụ, cơ chế đầu tư, cơ chế vận hành, duy tu, bảo trì công trình cấp nước sạch; kịp thời tham mưu UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo tháo gỡ theo thẩm quyền.

k) Sở Nông nghiệp và Môi trường

Phối hợp với Sở Xây dựng, Sở Tài chính, UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan thực hiện nhiệm vụ cung cấp nước sạch cho người dân; tập trung vào quản lý tài nguyên nước, chất lượng nguồn nước, môi trường và các điều kiện liên quan đến bảo đảm an toàn, ổn định trong cung cấp nước sinh hoạt.

Theo dõi, đánh giá chất lượng nguồn nước phục vụ sinh hoạt; phát hiện, cảnh báo, tham mưu xử lý nguy cơ ô nhiễm nguồn nước, vệ sinh môi trường hoặc các yếu tố ảnh hưởng đến cung cấp nước sạch; phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về chất lượng nước, nguồn nước và vệ sinh môi trường thuộc lĩnh vực quản lý.

l) Bảo hiểm xã hội tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, UBND các xã, phường và các cơ quan liên quan tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng quy định các chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và các chế độ an sinh xã hội thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm người dân, người lao động, người sử dụng lao động và người thụ hưởng chính sách được tiếp cận thông tin, thực hiện thủ tục và nhận kết quả thuận lợi, minh bạch.

Công khai, hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu chính sách, quy trình, hồ sơ, thời hạn giải quyết, quyền lợi, nghĩa vụ và kênh hỗ trợ; phối hợp với UBND các xã, phường tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện chính sách; tiếp nhận, phân loại, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý.

m) Các cơ quan thông tin, truyền thông của tỉnh

Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các xã, phường đẩy mạnh tuyên truyền về cải cách hành chính, kết quả Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; tuyên truyền, phổ biến các chính sách có tác động trực tiếp đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp; phản ánh kịp thời những mô hình hay, cách làm hiệu quả, gương cán bộ, công chức, viên chức tận tụy, trách nhiệm trong phục vụ Nhân dân.

Tăng cường thông tin, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ, thực hiện phản ánh, kiến nghị qua các kênh chính thức; góp phần nâng cao nhận thức, sự đồng thuận, khả năng tiếp cận chính sách và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

n) Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia góp ý, phản hồi đối với quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, nhất là các nội dung liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân.

Phối hợp tổng hợp, phản ánh kịp thời ý kiến, kiến nghị của Nhân dân về chất lượng thực hiện chính sách, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và những khó khăn, vướng mắc trong tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định, góp phần nâng cao Chỉ số SIPAS và chất lượng phục vụ Nhân dân.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm tổ chức triển khai các nhiệm vụ được giao tại Công văn này; xác định rõ đầu mối, tiến độ, sản phẩm, chỉ tiêu theo dõi và trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan. Các nhiệm vụ cải thiện PAR INDEX và SIPAS phải được lồng ghép vào kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, kế hoạch chuyển đổi số, kế hoạch tuyên truyền chính sách và chương trình công tác hằng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường nghiên cứu kỹ các phân tích của Sở Nội vụ tại Báo cáo số 331/BC-SNV (*gửi kèm theo Công văn này*); trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực, địa bàn được giao quản lý, chủ động rà soát các nội dung còn hạn chế, các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa hoặc còn nhiều dư địa cải thiện có liên quan đến cơ quan, đơn vị, địa phương mình để xây dựng nhiệm vụ, giải pháp khắc phục cụ thể. Việc triển khai phải xác định rõ nội dung thực hiện, đơn vị đầu mối, thời hạn hoàn thành, sản phẩm đầu ra và trách nhiệm của người đứng đầu.

3. Định kỳ 06 tháng, hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, trong đó phải nêu rõ nhiệm vụ đã triển khai, kết quả đạt được, nội dung chưa chuyển biến, khó khăn, vướng mắc, nguyên nhân, trách nhiệm và đề xuất giải pháp tiếp theo.

4. Các cơ quan được UBND tỉnh giao chủ trì từng lĩnh vực có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý; tổng hợp kết quả thực hiện, gửi Sở Nội vụ để tổng hợp chung, báo cáo UBND tỉnh.

5. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan được giao tham mưu từng lĩnh vực theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ nêu trên; định kỳ báo cáo UBND tỉnh tiến độ khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa của Chỉ số PAR INDEX và kết quả cải thiện Chỉ số

SIPAS; bảo đảm việc khắc phục được thực hiện thường xuyên, có kết quả cụ thể, có hồ sơ kiểm chứng và gắn với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương.

6. UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện; lấy kết quả cải thiện Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, trách nhiệm người đứng đầu và hiệu quả cải cách hành chính của từng cơ quan, đơn vị, địa phương./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các thành viên Ban Chỉ đạo của UBND tỉnh về phát triển KHCN, ĐMST, CDS và Đề án 06;
- Các thành viên Tổ công tác CCHC thuộc Ban Chỉ đạo của UBND tỉnh về phát triển KHCN, ĐMST, CDS và Đề án 06;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan thông tin, truyền thông của tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Trung tâm TT-HN tỉnh;
- Lưu: VT, NC^{Thủy}.

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

Phạm Văn Nghiêm