

Số: 112 /KH-UBND

Xã Nguyễn Trãi, ngày 16 tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Thực hiện “Cải thiện Các 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) và Chỉ số Hiệu quả quản trị hành chính công (PAPI)
xã Nguyễn Trãi giai đoạn 2026 – 2030”**

Căn cứ Kết luận số 375-KL/TU ngày 25/5/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Hưng Yên về Đề án “Cải thiện 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) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026 - 2030”; Nghị quyết Đại hội Đảng bộ xã Nguyễn Trãi lần thứ I, nhiệm kỳ 2025 - 2030; Chương trình hành động số 01-CTr/ĐU ngày 18/9/2025 của Đảng ủy xã về thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ xã lần thứ I, Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Trãi ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI giai đoạn 2026 - 2030, với những nội dung chủ yếu sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Xác định cải cách hành chính (CCHC), nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và chuyển đổi số là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, thường xuyên của cả hệ thống chính trị. Việc thực hiện phải gắn với xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh và nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước tại địa phương.

- Chuyển mạnh từ tư duy “quản lý hành chính” sang tư duy “phục vụ Nhân dân”; lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của chính quyền và đội ngũ cán bộ, công chức.

- Cụ thể hóa các chủ trương, nghị quyết, kế hoạch của cấp trên thành các nhiệm vụ, giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế của xã; xác định rõ trách nhiệm, lộ trình thực hiện. Phân đầu cải thiện bền vững các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI, góp phần nâng cao chất lượng quản trị, điều hành và phục vụ Nhân dân giai đoạn 2026 - 2030.

2. Yêu cầu:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của cơ quan, đơn vị mình. Kết quả thực hiện là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại chất lượng cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức hằng năm.

- Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp phải gắn với nâng cao chất lượng quản trị, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ Nhân dân; khắc phục triệt để tình trạng hình thức, chạy theo thành tích. Tập trung giải quyết các khó khăn, vướng mắc, nhất là trong lĩnh vực đất đai, môi trường và các vấn đề người dân quan tâm.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao trách nhiệm công vụ

- UBND xã xác định cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và chuyển đổi số là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, thường xuyên của cả hệ thống chính trị; gắn với công tác xây dựng chính quyền và hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh.

- Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, đơn vị trong lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính; lấy kết quả thực hiện cải cách hành chính, mức độ hài lòng của người dân và chất lượng phục vụ Nhân dân làm tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức hằng năm.

- Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực, trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân; nâng cao ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ.

2. Cải cách thể chế và thủ tục hành chính (TTHC)

- Thường xuyên rà soát, kiến nghị sửa đổi các quy định không phù hợp thực tiễn. Thực hiện nghiêm dân chủ ở cơ sở; công khai minh bạch quy hoạch đất đai, ngân sách và chính sách an sinh xã hội để Nhân dân giám sát. Nâng cao trách nhiệm giải trình qua đối thoại, xử lý dứt điểm kiến nghị ngay tại cơ sở.

- Đơn giản hóa quy trình, cắt giảm thời gian và chi phí tuân thủ cho người dân. Tập trung tháo gỡ "điểm nghẽn" về đất đai, đẩy nhanh tiến độ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Đảm bảo hồ sơ đúng hạn; thực hiện nghiêm văn

hóa xin lỗi khi chậm muộn và bố trí cán bộ tại bộ phận "Một cửa" có năng lực, tận tâm, giỏi giao tiếp.

- Đẩy mạnh hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến. Thực hiện số hóa 100% hồ sơ, kết quả TTHC để tái sử dụng dữ liệu. Ứng dụng hiệu quả các nền tảng số và phần mềm dùng chung để nâng cao năng lực điều hành.

3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm

- Siết chặt kỷ luật hành chính, văn hóa giao tiếp; lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo cao nhất cho mức độ hoàn thành nhiệm vụ và hiệu quả phục vụ. Nâng cao năng lực số: Tập trung bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp hành chính và khả năng làm việc thành thạo trong môi trường số; chú trọng thu hút nhân lực chất lượng cao.

- Đổi mới mạnh mẽ công tác cán bộ; lấy kết quả các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI làm tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức hằng năm. Kiểm tra và xử lý vi phạm: Giám sát chặt chẽ hoạt động công vụ; kiên quyết xử lý nghiêm hành vi những thiếu, phiền hà và trách nhiệm người đứng đầu nếu để xảy ra tình trạng trì trệ trong cải cách hành chính

4. Phát triển chính quyền số, nâng cao hiệu quả quản trị điều hành

- Triển khai hiệu quả Đề án CCHC và chuyển đổi số giai đoạn 2025-2030; xây dựng hạ tầng số đồng bộ để phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Thực hiện số hóa 100% hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC để xây dựng, khai thác kho dữ liệu dùng chung.

- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến; phấn đấu chỉ số chuyển đổi số (DTI) của xã thuộc nhóm khá của tỉnh. Tăng cường ứng dụng nền tảng số để nâng cao năng lực dự báo và hiệu quả điều hành của chính quyền xã.

- Thực hiện nghiêm việc công khai quy hoạch đất đai, ngân sách xã và các chính sách an sinh xã hội. Nâng cao trách nhiệm giải trình qua đối thoại trực tiếp, xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị ngay từ cơ sở và phát huy quyền giám sát của Nhân dân.

5. Nâng cao hiệu quả quản trị địa phương và chất lượng dịch vụ công

- Thực hiện quyết liệt các Đề án về đất đai (giải quyết lấn chiếm, đẩy nhanh cấp GCN QSDĐ), giáo dục (100% trường chuẩn quốc gia), y tế (>98% bảo hiểm y tế) và an sinh xã hội (phần đầu không còn hộ nghèo).

- Duy trì tốt công tác tiếp dân, giải quyết dứt điểm khiếu nại tại cơ sở; thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch quy hoạch đất đai và thu chi ngân sách để Nhân dân giám sát.

- Triển khai hiệu quả Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; phát huy vai trò giám sát của MTTQ và nhân rộng mô hình khu dân cư "tự quản, đoàn kết, an no, hạnh phúc".

6. Đẩy mạnh truyền thông, tạo đồng thuận xã hội

- Tuyên truyền sâu rộng chủ trương về cải cách hành chính (CCHC), chuyển đổi số; nâng cao nhận thức và kỹ năng số để người dân, doanh nghiệp chủ động sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến. Thực hiện công khai kết quả CCHC hằng năm và lan tỏa các mô hình, điển hình tiên tiến trong thực thi công vụ.

- Đổi mới tuyên truyền qua các chuyên mục chuyên sâu trên hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử xã. Lồng ghép nội dung vào các hoạt động văn hóa, sinh hoạt chính trị và hội họp tại khu dân cư để tạo sức lan tỏa sâu rộng.

- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể trong việc vận động Nhân dân giám sát hoạt động chính quyền. Tăng cường đối thoại trực tiếp để giải quyết kiến nghị và động viên người dân tham gia đánh giá thực chất qua các đợt khảo sát chỉ số SIPAS, PAPI

7. Kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả

- Tập trung giám sát bộ phận "Một cửa" và các chi bộ để uốn nắn kịp thời; kiên quyết xử lý nghiêm tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm hoặc gây cản trở công tác cải cách hành chính (CCHC).

- Tổ chức sơ kết, tổng kết định kỳ kết quả các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI gắn với mục tiêu Nghị quyết Đại hội Đảng bộ xã lần thứ I. Đảm bảo đánh giá thực chất, khách quan, không chạy theo thành tích, phản ánh đúng niềm tin của Nhân dân. Lấy kết quả CCHC và sự hài lòng của người dân làm tiêu chí quyết định để xếp loại chất lượng hằng năm. Kết quả các chỉ số là căn cứ để xem xét trách nhiệm, bổ nhiệm cán bộ và biểu dương, nhân rộng các điển hình tiên tiến. Công khai minh bạch kết quả các chỉ số để Nhân dân biết và giám sát.

8. Khen thưởng

Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, có sáng kiến, mô hình mới, cách làm hay, hiệu quả trong thực hiện các

nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

Ưu tiên xem xét đề nghị khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích nổi bật trong giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, đẩy mạnh chuyển đổi số và thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ phục vụ Nhân dân.

Hằng năm lựa chọn, nhân rộng các mô hình, điển hình tiên tiến trong cải cách hành chính để tuyên truyền, biểu dương và phổ biến trên địa bàn xã.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chủ trì tham mưu nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

- Chủ trì tham mưu triển khai, thực hiện các nhiệm vụ về chuyển đổi số, chính quyền số, xã hội số; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành.

- Hằng quý tham mưu tổ chức kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là cơ quan thường trực tham mưu UBND xã triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI.

- Tham mưu xây dựng tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện; tham mưu UBND xã báo cáo cấp trên theo quy định.

- Theo dõi, đánh giá kết quả cải cách hành chính; tham mưu gắn kết quả thực hiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI với công tác thi đua, khen thưởng, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổ chức tập huấn kỹ năng số cho cán bộ, công chức và người dân; xây dựng các mô hình “Tổ công nghệ số cộng đồng”, “Công dân số” tại khu dân cư.

- Tập trung phát hiện, bồi dưỡng và nhân rộng các mô hình hay, cách làm hiệu quả, những điển hình tiên tiến trong CCHC và chuyển đổi số để tạo sự đồng thuận và lan tỏa mạnh mẽ trong cộng đồng Nhân dân.

- Theo dõi, tham mưu nâng cao Chỉ số chuyển đổi số (DTI) của xã gắn với mục tiêu nâng cao PAR INDEX, SIPAS và PAPI.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Nghiêm túc triển khai mô hình "Chính quyền đồng hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp" trên địa bàn xã Nguyễn Trãi. Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với các chỉ tiêu liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; thường xuyên rà soát, khắc phục các nội dung người dân chưa hài lòng.

- Tham mưu thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ đúng hạn; phấn đấu duy trì tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt từ 99% trở lên.

- Thực hiện nghiêm việc công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết hồ sơ, phí, lệ phí; đảm bảo công khai, minh bạch và thuận tiện cho người dân.

- Bố trí, đào tạo, bồi dưỡng công chức nâng cao năng lực, tinh thần trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp tốt làm việc tại Bộ phận Một cửa; thực hiện nghiêm thư xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết chậm hạn.

- Chủ trì hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu số.

4. Phòng Kinh tế

- Chủ trì tham mưu thực hiện công khai, minh bạch các nội dung liên quan đến quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, đầu tư xây dựng, phát triển kinh tế - xã hội và các chương trình, dự án trên địa bàn.

- Tập trung tham mưu giải quyết các vấn đề liên quan đến đất đai, môi trường, giải phóng mặt bằng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thuộc thẩm quyền hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền giải quyết.

- Thường xuyên rà soát các nội dung có nguy cơ phát sinh kiến nghị, phản ánh của người dân để tham mưu UBND xã giải quyết kịp thời, hạn chế phát sinh khiếu kiện.

- Phối hợp, tham mưu, đề xuất bố trí kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

- Nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ công thiết yếu phục vụ người dân; đảm bảo công khai, minh bạch, thuận lợi và đúng quy định.

- Chủ trì công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống truyền thanh, Cổng thông tin điện tử và các nền tảng số của xã. Phối hợp với các cơ quan chuyên môn triển khai các hoạt động tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia cải cách hành chính, chuyển đổi số và khảo sát SIPAS, PAPI.

- Chủ động tiếp nhận, tổng hợp phản ánh của người dân trên các nền tảng mạng xã hội, kênh thông tin tuyên truyền của xã,... để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

6. Các đơn vị sự nghiệp giáo dục trên địa bàn

- Đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản lý, dạy học và cải cách hành chính trong nhà trường.

- Thực hiện công khai, minh bạch các khoản thu, chi, chế độ chính sách và các nội dung liên quan đến người học.

- Phối hợp tuyên truyền nâng cao nhận thức của phụ huynh, học sinh về chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và các chủ trương cải cách hành chính.

- Tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng giáo dục; giữ vững và nâng cao các tiêu chí trường đạt chuẩn quốc gia.

7. Trạm Y tế xã

- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe ban đầu cho Nhân dân; lấy sự hài lòng của người dân làm tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ.

- Thực hiện tốt chuyển đổi số trong lĩnh vực y tế; khai thác hiệu quả hồ sơ sức khỏe điện tử và các nền tảng số ngành y tế.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, vận động người dân tham gia bảo hiểm y tế; phấn đấu duy trì tỷ lệ bao phủ bảo hiểm y tế đạt và vượt chỉ tiêu giao.

- Công khai đầy đủ các quy trình, thủ tục, chế độ chính sách và quyền lợi của người dân trong lĩnh vực y tế.

8. Trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải thiện chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI thuộc lĩnh vực được giao phụ trách.

- Xây dựng kế hoạch cụ thể hằng năm; phân công rõ trách nhiệm cho từng cán bộ, công chức, viên chức.

- Định kỳ hằng quý báo cáo kết quả thực hiện; kịp thời đề xuất giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế.

- Trường hợp để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn kéo dài, người dân phản ánh nhiều lần, tỷ lệ hài lòng thấp hoặc vi phạm kỷ luật hành chính thì người đứng đầu phải chịu trách nhiệm theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện “Cải thiện Các 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) và Chỉ số Hiệu quả quản trị hành chính công (PAPI) xã Nguyễn Trãi giai đoạn 2026 – 2030”. Đề nghị các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Ban Thường vụ Đảng ủy xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn, cơ quan hành chính thuộc UBND xã;
- Các ĐVSN thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Kiểm tra: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
NGUYỄN TRÃI
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
HUNG YÊN
Thời gian ký: 16/06/2026 17:35:19

Lê Chí Kiên