

Số: /KH-UBND

Cao Bằng, ngày tháng 7 năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Cải thiện, nâng cao các Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025**

Trong năm 2024, Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân (HĐND), Ủy ban nhân dân (UBND), Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính (CCHC) tỉnh đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác CCHC; các cơ quan phụ trách lĩnh vực CCHC có sự phối hợp chặt chẽ trong tham mưu tổ chức thực hiện; các sở, ban, ngành, UBND các cấp đã chủ động triển khai thực hiện các kế hoạch, chương trình về CCHC, tuy nhiên, kết quả điểm đánh giá và thứ bậc xếp hạng của tỉnh vẫn nằm trong nhóm các tỉnh thấp nhất cả nước. Theo kết quả công bố xếp hạng các chỉ số năm 2024, tỉnh Cao Bằng có 02/03 chỉ số giảm vị trí xếp hạng so với năm 2023, cụ thể: Chỉ số CCHC (PAR-INDEX) xếp hạng 63/63 tỉnh, thành phố, giảm 03 bậc; Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) xếp hạng 51/63 tỉnh, thành phố, giảm 13 bậc; Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố, tăng 04 bậc so với năm 2023; mặt khác kết quả khảo sát ý kiến của đội ngũ cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý năm 2024, mặc dù có sự cải thiện so với năm 2023 nhưng mức độ cải thiện không đáng kể (năm 2023 đạt 16,56 điểm; năm 2024 đạt 17,52 điểm), do đó, tỉnh tiếp tục ở nhóm các tỉnh thấp nhất, xếp hạng thứ 62/63 tỉnh, thành phố.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả các chỉ số của tỉnh năm 2024, để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, đồng thời chấn chỉnh, nâng cao các chỉ số về CCHC, cải thiện thứ bậc xếp hạng, UBND tỉnh Cao Bằng ban hành Kế hoạch cải thiện các Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025 và những năm tiếp theo, cụ thể như sau:

**I. MỤC TIÊU**

**1. Mục tiêu chung**

- Tiếp tục phát huy và duy trì kết quả các tiêu chí, tiêu chí thành phần của các chỉ số đã đạt điểm tốt; đồng thời cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của các chỉ số còn tồn tại, hạn chế, chưa đạt yêu cầu, phấn đấu các chỉ số năm 2025 tăng cả điểm số và thứ hạng so với năm 2024.

- Triển khai thực hiện đồng bộ, quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp theo các chủ trương, hướng dẫn của trung ương và của tỉnh về CCHC. Xác định nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân công, phân việc rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân phụ trách.

- Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu của các cơ quan hành chính nhà nước đối với việc chỉ đạo tham mưu, thực hiện cải thiện các chỉ số, cải thiện chất lượng quản trị và hành chính công từ cấp tỉnh đến cơ sở. Tuyên truyền vận động mọi tầng lớp Nhân dân hưởng ứng, tham gia vào quá trình xây dựng, thực thi, giám sát việc thực thi chính sách.

## 2. Mục tiêu cụ thể

Tiếp tục duy trì các tiêu chí/tiêu chí thành phần ở các nhóm thứ hạng cao. Tập trung đẩy mạnh cải thiện các tiêu chí/tiêu chí thành phần đang ở mức trung bình thấp và thấp nhất, cụ thể:

### 2.1. Về chỉ số *PAR-INDEX*, *SIPAS*

| STT | Lĩnh vực                           | Năm 2024 |                | Điểm theo Bộ tiêu chí | Dự kiến tăng điểm năm 2025 so với năm 2024 | Mục tiêu Kế hoạch năm 2025 (điểm) |
|-----|------------------------------------|----------|----------------|-----------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
|     |                                    | Xếp hạng | Điểm thực hiện |                       |                                            |                                   |
| 1   | Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC   | 39/63    | 9,2779         | 9,5                   | + 0,13                                     | ≥ 9,40                            |
| 2   | Cải cách thể chế                   | 49/63    | 8,8974         | 10                    | + 0,7875                                   | ≥ 9,68                            |
|     | <i>Điểm thực hiện</i>              |          | 5,7125         | 6                     | 0,2875                                     |                                   |
|     | <i>Điều tra XHH</i>                |          | 3,1849         | 4                     | + 0,50                                     |                                   |
| 3   | Cải cách TTHC                      | 36/63    | 12,50          | 13                    | +0,30                                      | ≥ 12,80                           |
| 4   | Cải cách tổ chức bộ máy hành chính | 43/63    | 9,5893         | 10,5                  | +0,30                                      | ≥ 9,88                            |
|     | <i>Điểm thực hiện</i>              |          | 6,5            | 6,5                   | 0                                          |                                   |
|     | <i>Điều tra XHH</i>                |          | 3,0893         | 4                     | +0,30                                      |                                   |
| 5   | Cải cách chế độ công vụ            | 50/63    | 12,0317        | 15                    | 1,5187                                     | ≥ 13,50                           |
|     | <i>Điểm thực hiện</i>              |          | 4,9813         | 6                     | + 0,5187                                   |                                   |
|     | <i>Điều tra XHH</i>                |          | 7,0504         | 9                     | +1                                         |                                   |
| 6   | Cải cách tài chính công            | 33/63    | 10,2469        | 12                    | +0,90                                      | ≥ 11,14                           |

| STT | Lĩnh vực                                                                                         | Năm 2024 |                | Điểm theo Bộ tiêu chí | Dự kiến tăng điểm năm 2025 so với năm 2024 | Mục tiêu Kế hoạch năm 2025 (điểm) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
|     |                                                                                                  | Xếp hạng | Điểm thực hiện |                       |                                            |                                   |
|     | <i>Điểm thực hiện</i>                                                                            |          | 7,3342         | 8                     | +0,50                                      |                                   |
|     | <i>Điều tra XHH</i>                                                                              |          | 2,9127         | 4                     | + 0,40                                     |                                   |
| 7   | Xây dựng, phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số                                         | 58/63    | 10,5847        | 13,5                  | + 1,50                                     | ≥ 12,08                           |
|     | <i>Điểm thực hiện</i>                                                                            |          | 9,7973         | 12,5                  | + 1,40                                     |                                   |
|     | <i>Điều tra XHH</i>                                                                              |          | 0,7874         | 1                     | +0,10                                      |                                   |
| 8   | Tác động của CCHC đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh | 63/63    | 9,8268         | 16,5                  | + 3                                        | ≥ 12,12                           |
|     | <i>Chỉ số SIPAS</i>                                                                              |          | 8,0768         | 10                    | +0,50                                      |                                   |
|     | <i>Tác động đến phát triển kinh tế - xã hội</i>                                                  |          | 1,75           | 6,5                   | +2,5                                       |                                   |

## 2.2. Chỉ số PAPI

| STT | Chỉ số nội dung                                            | Năm 2024 |      | Điểm tối đa | Dự kiến điểm tăng năm 2025 | Mục tiêu Kế hoạch năm 2025 (điểm) |
|-----|------------------------------------------------------------|----------|------|-------------|----------------------------|-----------------------------------|
|     |                                                            | Xếp hạng | Điểm |             |                            |                                   |
| 1   | Tham gia của người dân ở cấp cơ sở                         | 44/63    | 4,64 | 10          | +1                         | ≥ 5,64                            |
| 2   | Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương | 44/63    | 5,13 | 10          | + 0,30                     | ≥ 5,43                            |

|   |                                         |       |      |    |        |             |
|---|-----------------------------------------|-------|------|----|--------|-------------|
| 3 | Trách nhiệm giải trình với người dân    | 49/63 | 4,21 | 10 | + 1,40 | $\geq 4,61$ |
| 4 | Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công | 61/63 | 6,23 | 10 | + 1    | $\geq 7,23$ |
| 5 | Thủ tục hành chính công                 | 60/63 | 6,81 | 10 | + 0,50 | $\geq 7,31$ |
| 6 | Cung ứng dịch vụ công                   | 30/63 | 7,58 | 10 | + 0,20 | $\geq 7,78$ |
| 7 | Quản trị môi trường                     | 23/63 | 3,79 | 10 | + 0,20 | $\geq 3,99$ |
| 8 | Quản trị điện tử                        | 58/63 | 2,94 | 10 | + 0,20 | $\geq 3,14$ |

## II. YÊU CẦU

1. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương đề cao việc cải thiện các chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục, gắn trách nhiệm người đứng đầu trong quá trình tổ chức thực hiện.

2. Bám sát chỉ đạo của trung ương, của tỉnh, xây dựng giải pháp cụ thể, khả thi; thường xuyên rà soát, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá tiến độ thực hiện đảm bảo hoàn thành 100% các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2025.

3. Các cơ quan, đơn vị trực tiếp tham mưu các nội dung, lĩnh vực cho tỉnh xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn, tiến độ hoàn thành và xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc triển khai, thực hiện, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả (tăng điểm số, tăng thứ hạng) các lĩnh vực/Chỉ số nội dung/lĩnh vực đánh giá/tiêu chí thành phần của các chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025 và những năm tiếp theo của tỉnh.

4. Nâng cao trách nhiệm trong công tác phối hợp giữa các sở, ban, ngành, chính quyền cấp xã và các cơ quan liên quan trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC.

## III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CÁC CHỈ SỐ

### 1. Đối với chỉ số CCHC (PAR-INDEX)

**1.1. Công tác chỉ đạo điều hành:** Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong việc chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC đã đề ra; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, kịp thời xử lý các vấn đề còn tồn tại sau kiểm tra; nâng cao công tác thông tin, tuyên truyền; đẩy mạnh việc nghiên cứu, tìm kiếm các sáng kiến, cách làm mới phù hợp có tính khả thi cao, vận dụng kịp thời nhằm khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao các chỉ số về CCHC trong thời gian tới.

**1.2. Cải cách thể chế:** Nâng cao chất lượng thẩm định, ban hành văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), bảo đảm đồng bộ, khả thi; kiểm tra, rà soát, kịp thời phát hiện và xử lý dứt điểm những văn bản có nội dung trái pháp luật, chồng chéo hoặc không còn phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

**1.3. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC):** Kiểm soát chặt chẽ, đơn đốc kịp thời các cơ quan, đơn vị trong việc tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC. Nâng cao chất lượng tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp tỉnh và cấp xã. Đẩy mạnh việc rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy trình, quy định TTHC liên quan đến các lĩnh vực đất đai, đầu tư, kinh doanh... qua đó, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC. Mở rộng và triển khai có hiệu quả các kênh tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với quy định TTHC.

**1.4. Cải cách tổ chức bộ máy:** Kịp thời triển khai và thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương về sắp xếp tổ chức bộ máy hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; rà soát, xây dựng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp xã theo hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền. Thực hiện hiệu quả phân cấp, phân quyền quản lý nhà nước giữa cấp tỉnh và cấp xã.

**1.5. Cải cách chế độ công vụ:** Thường xuyên rà soát, hoàn thiện các nội dung về vị trí việc làm của công chức, viên chức sau khi thực hiện sắp xếp lại tổ chức bộ máy; nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng công chức, viên chức, bổ nhiệm, thi tuyển các chức danh lãnh đạo quản lý; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi nhiệm vụ, công vụ; xử lý nghiêm những trường hợp CBCCVC có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, yêu cầu người dân, tổ chức nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định khi giải quyết TTHC.

**1.6. Cải cách tài chính công:** Thực hiện nghiêm túc các quy định về quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công. Nâng cao năng lực, hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra, công tác phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm chống lãng phí, thực hiện đầy đủ các quy định về công khai ngân sách nhà nước. Triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công. Thực hiện hoàn thành 100% kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính ngân sách.

**1.7. Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số:** Ưu tiên nguồn lực, tập trung triển khai có hiệu quả các nhóm nhiệm vụ về xây dựng, phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số. Đẩy nhanh tiến độ xây dựng và triển khai có hiệu quả các cơ sở dữ liệu nền tảng, phục vụ phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 57-NQ/TW

ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh. Triển khai cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Cao Bằng phiên bản 4.0 theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ.

**1.8. Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội:** Đẩy mạnh các giải pháp cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh; đổi mới cơ chế chính sách, thu hút nhà đầu tư chiến lược; nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp; phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương khi tham gia khảo sát, điều tra xã hội học năm 2025 cần nâng cao tinh thần trách nhiệm, tinh thần xây dựng, chủ động sớm trả lời phiếu; nghiêm túc nghiên cứu kỹ nội dung câu hỏi để trả lời; đồng thời đánh giá khách quan, trung thực và tương xứng những nỗ lực trong công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của UBND tỉnh để kết quả chỉ số CCHC đúng với thực tế của địa phương.

## **2. Đối với Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công (SIPAS)**

**2.1. Cải thiện “mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ”:** Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã. Cập nhật, công khai đầy đủ, chính xác các TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã.

**2.2. Cải thiện “mức độ hài lòng về TTHC”:** Đơn giản hóa, minh bạch và thân thiện TTHC trong toàn hệ thống; cập nhật đầy đủ thời gian, phí/lệ phí, người chịu trách nhiệm giải quyết cho từng TTHC; bảo đảm trên 90% người dân và tổ chức hài lòng hoặc rất hài lòng về TTHC trong năm 2025.

**2.3. Cải thiện “mức độ hài lòng về công chức giải quyết TTHC”:** Bố trí đủ nhân lực có năng lực, trách nhiệm, am hiểu pháp luật, kỹ năng giao tiếp hành chính, ứng xử chuẩn mực văn hóa công sở, nhất là đối với vị trí trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp; xử lý nghiêm các hành vi gây nhũn nhĩu, thiếu trách nhiệm, đồng thời biểu dương gương người tốt - việc tốt.

**2.4. Cải thiện “mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC”:** Kiểm soát chặt tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, thiết lập cảnh báo tự động khi gần quá hạn. Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn đạt trên 98%; hạn chế tối đa việc bổ sung hồ sơ sau khi đã tiếp nhận chính thức. Mở rộng dịch vụ trả kết quả tại nhà qua bưu chính công ích với chi phí hợp lý, thời gian nhanh; nghiên cứu, phát triển kết quả điện tử có giá trị pháp lý, trả kết quả qua email, ứng dụng di động, tài khoản dịch vụ công; tăng cường thông báo kết quả qua tin nhắn SMS, zalo để người dân không phải đi lại nhiều.

**2.5. Cải thiện “mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị”:** Thường xuyên rà soát, duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị bảo đảm người dân, tổ chức có thể dễ dàng gửi phản ánh, kiến nghị qua nhiều kênh khác nhau, mọi lúc, mọi nơi; bảo đảm tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, có phản hồi rõ ràng, minh bạch, đạt 100%.

### **3. Đối với Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)**

**3.1. Cải thiện Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân”:** Tăng cường tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và Luật Bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND; tăng cường sự tham gia thực chất, hiệu quả của người dân trong các hoạt động của chính quyền địa phương, đặc biệt là cấp xã.

**3.2. Cải thiện chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”:** 100% UBND xã, phường niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các thông tin: Kế hoạch đầu tư công, danh mục dự án đầu tư trên địa bàn; phân bổ ngân sách cấp xã, sử dụng nguồn thu, chi tài chính công; danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo, đối tượng được hỗ trợ; kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch điều chỉnh. Bảo đảm người dân được biết, giám sát và góp ý trước khi chính quyền ban hành quyết định ảnh hưởng đến cộng đồng, nhất là các vấn đề liên quan đến ngân sách, đầu tư, quy hoạch, chính sách hỗ trợ... Nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin cho người dân.

**3.3. Cải thiện chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”:** Thường xuyên tổ chức các cuộc họp tiếp xúc cử tri, các hội nghị gặp gỡ, đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo của các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với người dân; kịp thời giải quyết khúc mắc, ý kiến, khuyến nghị, tố giác, tố cáo; giải đáp thỏa đáng bức xúc từ người dân, tổ chức, cải thiện niềm tin của người dân vào các cơ chế tiếp nhận, khiếu nại tố cáo hiện có. Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật với người dân, đẩy mạnh mô hình trợ giúp pháp lý.

**3.4. Cải thiện chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”:** Tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng, chống tham nhũng, để người dân mạnh dạn tố cáo hành vi vi phạm, đòi hỏi lộ; tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng; quyết liệt thực hiện các giải pháp phòng ngừa, phát hiện, xử lý tham nhũng, tiêu cực; công khai rộng rãi kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng. Bảo đảm tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng, bổ nhiệm CBCCVC; tăng cường giáo dục đạo đức công vụ và tăng cường trách nhiệm nêu gương.

**3.5. Cải thiện chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”:** Nâng cao chất lượng phục vụ của CBCCVC trực tiếp tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và cấp xã; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt; đơn

giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết và nâng cao tính chính xác, hiệu quả; giảm thiểu tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần, bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc chờ đợi lâu, giảm chi phí đi lại và chi phí không chính thức cho người dân, doanh nghiệp.

**3.6. Cải thiện chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”:** Tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng của người dân về chất lượng các dịch vụ công thiết yếu như: giáo dục tiểu học; y tế công tuyến xã; cấp nước sạch; hạ tầng giao thông cơ bản (đường, điện, cầu dân sinh). Bảo đảm tính công bằng, dễ tiếp cận và không phân biệt đối xử trong việc cung ứng dịch vụ công cho mọi nhóm dân cư.

**3.7. Cải thiện chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”:** Rà soát, kiểm tra và xử lý các điểm nóng về ô nhiễm môi trường; nâng cao hiệu quả thu gom, phân loại và xử lý rác thải sinh hoạt; bảo vệ nguồn nước sinh hoạt và ngăn ngừa ô nhiễm nước mặt; nâng cao nhận thức, tăng cường sự tham gia giám sát của người dân, trách nhiệm của cộng đồng trong bảo vệ môi trường và sử dụng tài nguyên bền vững.

**3.8. Cải thiện chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”:** Nâng cao hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin điện tử/Trang thông tin điện tử các cấp, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo thân thiện, dễ sử dụng; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; cải thiện chất lượng, tốc độ xử lý hồ sơ trực tuyến; nâng cao năng lực số cho cán bộ, công chức cấp xã, Tổ chuyển đổi số cộng đồng.

*(Chi tiết phân công nhiệm vụ tại Phụ lục 01, 02 kèm theo).*

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

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

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành, UBND cấp xã nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, trực tiếp chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ CCHC, coi đó là một nhiệm vụ chính trị quan trọng tác động trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; thường xuyên theo dõi, đánh giá, quán triệt việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC để kịp thời phát hiện và chỉ đạo xử lý những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị. Trực tiếp chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả tổ chức, triển khai thực hiện công tác cải thiện các chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Khẩn trương, nghiêm túc chỉ đạo rà soát nhiệm vụ, xây dựng kế hoạch cải thiện các chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI của đơn vị, địa phương theo phân công trong Kế hoạch này và Kế hoạch CCHC trên địa bàn tỉnh năm 2025 ***(thời gian xây dựng kế hoạch hoàn thành trước ngày 20/7/2025)***.

- Tổ chức, triển khai thực hiện và thường xuyên rà soát, đánh giá các

nhiệm vụ đã đề ra trong kế hoạch đảm bảo hiệu quả, đúng tiến độ, gắn việc thực hiện công tác CCHC với bình xét thi đua khen thưởng, đánh giá CBCCVC hằng năm của đơn vị, địa phương. Đối với các nhiệm vụ thuộc thẩm quyền của cấp huyện đã kết thúc hoạt động, các sở, ngành liên quan và UBND cấp xã chủ động phối hợp, tiếp nhận hoặc đề xuất xử lý phù hợp, đảm bảo tính liên tục, thông suốt.

- Tăng cường kiểm tra, siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao năng lực, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ CBCCVC, kiên quyết xử lý nghiêm các CBCCVC vi phạm pháp luật, gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai, tuyên truyền sâu rộng các nội dung của Kế hoạch này đến toàn thể CBCCVC và người lao động thuộc quyền quản lý.

## **2. Sở Nội vụ**

- Là cơ quan thường trực, giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các chỉ số nội dung của Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Chủ trì tham mưu cho UBND tỉnh các giải pháp tổng thể, đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng công tác CCHC, hiệu quả quản trị hành chính công, sự hài lòng của người dân phù hợp với cơ cấu tổ chức mới và tình hình sắp xếp đơn vị hành chính (trực tiếp tham mưu các nội dung về công tác chỉ đạo điều hành, cải cách tổ chức bộ máy, cải cách chế độ công vụ, điều tra xã hội học).

## **3. Văn phòng UBND tỉnh**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các giải pháp tiếp tục tăng cường cải cách TTHC, thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo duy trì và cải thiện thứ hạng, điểm số lĩnh vực cải cách TTHC năm 2025; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương hoàn thành 100% các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao.

- Phối hợp với Sở Nội vụ đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này; định kỳ báo cáo kết quả, kịp thời đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh biện pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện.

**4. Sở Tư pháp:** Chủ trì tham mưu UBND tỉnh thực hiện công tác cải cách thể chế; kiểm tra, hướng dẫn, phối hợp rà soát các quy định của pháp luật, kịp thời phát hiện, xử lý, kiến nghị xử lý những quy định mâu thuẫn, chồng chéo, bất cập, không còn phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; nâng cao chất lượng công tác xây dựng, kiểm tra, xử lý, rà soát VBQPPL.

## **5. Sở Tài chính**

- Chủ trì tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện nhiệm vụ cải cách tài chính công trên địa bàn tỉnh.

- Chủ trì theo dõi, đôn đốc việc thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2025 do HĐND tỉnh giao.

- Chủ trì tham mưu các giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, đề xuất các giải pháp nâng cao Chỉ số PCI; theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện việc nâng cao chỉ số PCI của tỉnh; thu hút đầu tư các dự án mới; cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin kinh tế - xã hội, quy hoạch, định hướng thu hút đầu tư của tỉnh cho các nhà đầu tư.

## **6. Sở Khoa học và Công nghệ**

- Chủ trì tham mưu nâng cao hiệu quả của việc xây dựng chính quyền điện tử và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số. Đẩy mạnh cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nhân lực chuyển đổi số, an toàn thông tin. Tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Hội đồng đánh giá phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng sáng kiến, giải pháp mới về CCHC cấp tỉnh theo quy định. Thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh đến người dân, doanh nghiệp; phối hợp với các cơ quan chuyên môn tăng cường tuyên truyền về các giải pháp, sáng kiến CCHC.

## **7. Sở Nông nghiệp và Môi trường**

- Tăng cường kiểm tra, hướng dẫn đôn đốc UBND cấp xã trong việc rà soát, xét duyệt, công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm và giai đoạn; giải quyết chế độ chính sách theo đúng quy định, thủ tục và đảm bảo đúng đối tượng thụ hưởng chính sách theo quy định.

- Tăng cường công khai, minh bạch thông tin môi trường cấp xã: quy hoạch sử dụng đất, kế hoạch bảo vệ môi trường, danh mục dự án đầu tư có nguy cơ ô nhiễm...; chủ trì triển khai các chương trình truyền thông tại cơ sở để nâng cao nhận thức người dân về quyền được sống trong môi trường trong lành; phối hợp kiểm tra, giám sát ô nhiễm môi trường tại địa phương theo phản ánh của người dân, xử lý nghiêm minh và công khai kết quả.

- Phối hợp với các địa phương thực hiện việc công khai về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hằng năm, đa dạng các kênh thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận, tra cứu; tăng cường kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện thu hồi đất, bồi

thường giải phóng mặt bằng, quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...

- Tiếp tục rà soát các cơ chế, chính sách về đất đai còn bất cập để đề xuất, thay thế, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế; thực hiện đúng quy định về việc tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người dân đối với dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương; tiếp thu đầy đủ, giải trình, thông tin kịp thời, xem xét điều chỉnh và công khai để người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương.

- Đẩy mạnh công tác rà soát, rút ngắn thời gian xử lý TTHC trong lĩnh vực đất đai, tài nguyên, khoáng sản, cấp phép môi trường, chuyển mục đích sử dụng đất... có phương án giải quyết dứt điểm những hồ sơ trễ hạn trong năm 2025.

**8. Thanh tra tỉnh:** Tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường thanh tra, kiểm tra, hướng dẫn thực hiện tốt trách nhiệm giải trình với người dân. Giám sát, thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng; thực hiện quy định về công khai, minh bạch. Kịp thời tham mưu xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra các hành vi vi phạm.

## **9. Sở Y tế**

- Chủ trì tham mưu, tổ chức triển khai và theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công lập, chất lượng khám, chữa bệnh, đầu tư trang, thiết bị, cơ sở vật chất, nhất là mạng lưới y tế tuyến cơ sở.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, quy trình khám chữa bệnh. Thực hiện các biện pháp, giải pháp nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ, chấn chỉnh những biểu hiện những thiếu trách nhiệm với người bệnh trong quá trình điều trị, đặc biệt đối với các đối tượng chính sách (trẻ em dưới 6 tuổi, hộ nghèo, người dân tộc thiểu số...) có bảo hiểm y tế, khám, chữa bệnh miễn phí.

- Tổ chức đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử, ý thức, chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ y tế; đồng thời đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động khám chữa bệnh đối với các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

## **10. Sở Giáo dục và Đào tạo**

- Chủ trì thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức.

- Phối hợp với UBND cấp xã tiếp tục rà soát lại toàn bộ trường Tiểu học công lập trên địa bàn tỉnh; báo cáo hiện trạng và tập trung vào các tiêu chí sau:

Lớp học là nhà kiên cố; nhà vệ sinh sạch sẽ; học sinh có nước uống sạch ở trường; học sinh không phải học ca ba; giáo viên không ưu ái học sinh học thêm; giáo viên có trình độ sư phạm tốt; phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi; nhà trường công khai việc thu, chi với phụ huynh học sinh.

- Tăng cường các giải pháp tham mưu, phối hợp, chỉ đạo nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ của trường Tiểu học công lập trong thời gian đến.

**11. Sở Công Thương:** Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cải thiện, nâng cấp mạng lưới điện để phục vụ tốt hơn cho nhu cầu sản xuất và sinh hoạt của người dân, tổ chức.

**12. Sở Xây dựng:** Chủ trì, phối hợp các cấp, ngành có liên quan tăng cường quản lý trật tự lòng đường, vỉa hè, đảm bảo thuận lợi cho người tham gia giao thông và người đi bộ. Tiếp tục thực hiện các công trình cải tạo, sửa chữa, đảm bảo an toàn giao thông. Nâng cấp các tuyến đường cứng hóa trải nhựa hoặc bê tông để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân.

**13. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch:** Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Báo Cao Bằng, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cải thiện PAR-INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025 của tỉnh, thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh đến người dân, doanh nghiệp; thông tin, tuyên truyền về Kế hoạch và mục đích, ý nghĩa tác động của các chỉ số tạo sự đồng thuận của toàn xã hội đến sự phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

#### **14. Công an tỉnh**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai các giải pháp nhằm bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội, tạo môi trường ổn định cho phát triển kinh tế - xã hội và CCHC. Tiếp tục triển khai tốt chương trình phòng, chống tội phạm; quan tâm xây dựng, củng cố các tổ chức nòng cốt làm công tác đảm bảo an ninh trật tự ở cơ sở; phát huy hiệu quả các mô hình bảo vệ an ninh trật tự ở khu dân cư..., không để phát sinh diễn biến phức tạp hoặc tạo thành điểm nóng về an ninh trật tự tại địa phương.

- Thực hiện tốt công tác quản lý cư trú, cấp căn cước công dân và các TTHC liên quan thuộc thẩm quyền; bảo đảm an toàn, an ninh mạng.

**15. Bưu điện tỉnh:** Tiếp tục triển khai hiệu quả mô hình “tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích”, đặc biệt tại các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa; giám sát chặt chẽ quy trình vận chuyển, tiếp nhận, chuyển phát hồ sơ; đảm bảo giao nhận đúng thời gian, đúng người, đúng địa điểm; phối hợp với các cơ quan liên quan hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, từ khâu tạo tài khoản, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến đến nhận kết quả tại nhà.

**16. Bảo hiểm xã hội khu vực IX - tỉnh Cao Bằng:** Phối hợp với các cơ quan liên quan tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế trong Nhân dân, ban hành các văn bản hướng dẫn, quy chế phối hợp để đẩy nhanh tỷ lệ người dân có thẻ bảo hiểm y tế, hỗ trợ trong việc thanh toán thẻ bảo hiểm y tế. Tiếp tục thực hiện tốt việc tuyên truyền và hỗ trợ hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ TTHC thông qua cổng dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

**17. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh:** Tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, nhất là việc xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật; thực thi công vụ, nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp và đội ngũ công chức, viên chức. Phối hợp với cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các cơ quan thông tin truyền thông trong việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia, đồng thuận, chấp hành, ủng hộ các chủ trương, chính sách, mục tiêu CCHC.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện các chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI năm 2025 của UBND tỉnh. Yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp xã và các cơ quan, liên quan tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao; báo cáo UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ tổng hợp*) kết quả thực hiện bằng văn bản ***trước ngày 30/11/2025.***

***Nơi nhận:***

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh và các đoàn thể chính trị - xã hội;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, CV, HCTC, TTPVHCC, TTTT;
- Lưu: VT, NC<sub>(BH)</sub>.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trịnh Trường Huy**