

Số: /KH-UBND

Mường Khương, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) trên địa bàn xã Mường Khương năm 2025

Căn cứ kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 30/7/2025 của UBND tỉnh Lào Cai về việc khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX), Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2025. Ủy ban nhân dân xã Mường Khương ban hành Kế hoạch Khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn xã Mường Khương năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao toàn diện chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính của xã Mường Khương. Đảm bảo sự vận hành thông suốt, hiệu quả của bộ máy chính quyền hai cấp, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững của xã;
- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của lãnh đạo trong công tác CCHC, phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, giám sát việc thực thi chính sách pháp luật, đặc biệt trong việc chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ liên quan đến sự vận hành của chính quyền hai cấp;
- Kịp thời ban hành các chính sách sau khi triển khai thực hiện chính quyền 2 cấp ở địa phương đi vào hoạt động như: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch trong việc ra quyết định; trách nhiệm giải trình của người dân; thủ tục hành chính; cung ứng dịch vụ công...;
- Tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, đồng thời khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC), nâng cao các Chỉ số: PAR INDEX, SIPAS, PAPI của xã trong năm 2025 và các năm tiếp theo;
- Đẩy mạnh tuyên truyền 28 Nghị định của Chính phủ về phân quyền, phân cấp; phân định thẩm quyền giữa chính phủ và chính quyền địa phương 2 cấp để cán bộ, công chức, viên chức và người dân kịp thời thực hiện.

2. Yêu cầu

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị nâng cao vai trò, trách nhiệm trong việc chỉ đạo, triển khai thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đề ra tại Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 18/7/2025 của UBND xã về triển khai công tác CCHC nhà nước 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn xã Mường Khương và Kế hoạch này;

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm và tập trung chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục các nội dung tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa đã được chỉ ra; tổ chức thực hiện có hiệu quả các nội dung cần khắc phục để cải thiện, nâng cao kết quả chỉ số CCHC năm 2024;

- Tuyên truyền về các nội dung của công tác CCHC nhất là giải quyết thủ tục hành chính; tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung kết quả Chỉ số SIPAS tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này vào quá trình triển khai SIPAS. Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm;

- Chủ động nắm bắt các yêu cầu và kịp thời giải quyết các vướng mắc, ý kiến kiến nghị, bức xúc của Nhân dân, của tổ chức và cá nhân; đánh giá đúng thực trạng, thực hiện hiệu quả các giải pháp cải thiện, nâng cao các trục nội dung của Chỉ số PAPI thuộc trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị;

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện CCHC tại các cơ quan, đơn vị, kịp thời phát hiện và xử lý những vướng mắc, bất cập phát sinh trong quá trình vận hành bộ máy mới.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Đối với Chỉ số PAR INDEX

a) Công tác chỉ đạo điều hành

- Tiếp tục triển khai Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030, tổ chức rà soát lại các chỉ tiêu, nhiệm vụ đã được triển khai 6 tháng đầu năm, khắc phục ngay những nhiệm vụ chưa hoàn thành, đồng thời triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ còn lại trong 6 tháng cuối năm 2025, bảo đảm hoàn thành có chất lượng 100% nhiệm vụ đã đề ra theo Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 18/7/2025 của UBND xã;

- Ngoài các nội dung thông tin, tuyên truyền trọng tâm tại Kế hoạch tuyên truyền của UBND xã, cần đẩy mạnh tuyên truyền những kết quả nổi trội đã đạt được, các mục tiêu và giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác CCHC, chỉ số CCHC của cơ quan, đơn vị, của xã; nội dung phải bảo đảm chính xác, kịp thời, phù hợp với nhiều đối tượng;

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát công tác CCHC đối với các cơ quan, đơn vị. Nội dung kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của

Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 18/7/2025 của UBND xã về Triển khai công tác CCHC nhà nước 6 tháng cuối năm 2025 trên địa bàn xã Mường Khương. Kiên quyết xử lý nghiêm minh đối với những cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật kỷ cương hành chính, tham nhũng, tiêu cực và gây phiền hà cho Nhân dân.

b) Lĩnh vực cải cách thể chế

- Tiếp tục tham mưu việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) của xã đảm bảo phù hợp, dễ hiểu, dễ thực hiện và có tính khả thi cao; triển khai việc thi hành, đưa các quy định của pháp luật đi vào cuộc sống;

- Thường xuyên rà soát VBQPPL, kịp thời sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ những văn bản chồng chéo, mâu thuẫn, trái pháp luật, không còn phù hợp, làm cản trở trong phát triển kinh tế - xã hội của xã. Kiểm tra việc thực thi các văn bản QPPL; đề xuất kịp thời sửa đổi, bổ sung các quy định bất hợp lý của hệ thống pháp luật cho phù hợp với tình hình thực tiễn;

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật bằng nhiều hình thức, loại hình phong phú dễ hiểu, dễ tiếp cận đối với người dân.

c) Lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính

- Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC), rà soát, đánh giá TTHC trong quá trình thực hiện, loại bỏ các TTHC rườm rà, chồng chéo gây khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; thường xuyên công bố, cập nhật, công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định;

- Tiếp tục giải quyết TTHC gắn với chuyển đổi số; đẩy nhanh việc cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC; thực hiện có hiệu quả triển khai 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06 và Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ;

- Thường xuyên kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC của các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;

- Thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa. Tăng cường hướng dẫn các nhóm đối tượng có trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế, gặp khó khăn khi thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến, dần làm thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy sang sử dụng hồ sơ điện tử;

- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức được tiếp nhận, xem xét và xử lý đúng quy định.

d) Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy và cải cách chế độ công vụ

- Tiếp tục rà soát sắp xếp, tổ chức lại, ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn đối với cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định;

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo cơ cấu, tiêu chuẩn chức danh, vị trí việc làm và khung năng lực theo quy định; giải quyết các chế độ chính sách đầy đủ, đúng đối tượng; xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo nhu cầu, nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện nghiêm việc đánh giá, phân xếp loại cán bộ, công chức, viên chức; siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, xử lý kịp thời những trường hợp vi phạm, trì trệ, nhũng nhiễu, cản trở, làm ảnh hưởng đến kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC.

đ) Lĩnh vực cải cách tài chính công

- Tiếp tục tổ chức triển khai có hiệu quả thực hiện cơ chế tự chủ tài chính tại cơ quan hành chính và các đơn vị sự nghiệp công lập có hiệu quả theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập; triển khai quyết liệt và đồng bộ các giải pháp thuộc lĩnh vực của ngành để đẩy nhanh tiến độ thực hiện và giải ngân kế hoạch vốn đầu tư công theo chỉ đạo của cấp trên;

- Đẩy mạnh xã hội hóa các lĩnh vực sự nghiệp công, tạo điều kiện thuận lợi để huy động sự tham gia của toàn xã hội trong cung ứng dịch vụ sự nghiệp công, nhằm tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng trong việc cung ứng dịch vụ sự nghiệp công giữa khu vực nhà nước với khu vực ngoài nhà nước, qua đó để thúc đẩy các đơn vị sự nghiệp không ngừng đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công cung ứng cho xã hội ở mức cao nhất;

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra việc thực hiện chế độ tự chủ và việc quản lý, sử dụng tài chính, tài sản tại các đơn vị sự nghiệp công lập, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện; đồng thời phát hiện và kiên quyết xử lý nghiêm theo đúng quy định của pháp luật đối với những trường hợp sai phạm cố tình né tránh hoặc không thực hiện nhiệm vụ được giao đối với đơn vị sự nghiệp công lập, quản lý, sử dụng kém hiệu quả, gây thất thoát, lãng phí tiền và tài sản của Nhà nước.

e) Lĩnh vực xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

- Tiếp tục hoàn thiện thể chế về chuyển đổi số của xã đảm bảo đúng quan điểm, định hướng Đảng và Nhà nước, tạo cơ sở chính trị và pháp lý, khơi thông mọi nguồn lực để dẫn dắt, thúc đẩy nhanh, thiết thực, hiệu quả tiến trình chuyển đổi số trên địa bàn xã;

- Phối hợp với các Sở liên quan chuẩn hóa cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; đẩy nhanh tiến độ số hóa, điện tử hoá, cập nhật thông tin, dữ liệu vào các cơ sở dữ liệu đã xây dựng; ứng dụng AI để phân tích, khai thác dữ liệu đã tạo lập phục vụ phát triển kinh tế - xã hội;

- Tiếp tục nâng cấp, chuẩn hóa Cổng dịch vụ công đảm bảo đầy đủ chức năng theo quy định, thân thiện với người dùng, hướng tới 100% TTHC được cung cấp theo hình thức trực tuyến không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

2. Đối với Chỉ số SIPAS

a) Xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách công:

(1) Tổ chức thực hiện hiệu quả 9 nhóm chính sách được lựa chọn sau:

- Nâng cao chất lượng chính sách về phát triển kinh tế ở địa phương: Triển khai có hiệu quả Nghị quyết về kế hoạch phát triển kinh tế xã hội năm 2025 xã Mường Khương và Quyết định giao chỉ tiêu kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, đầu tư công và dự toán ngân sách nhà nước 2025 xã Mường Khương sau khi hợp nhất.

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh:

+ Tăng cường tuyên truyền chính sách về khám chữa bệnh cho người bệnh đảm bảo, phù hợp với các bệnh viện công, phòng khám công như: về khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí; nơi điều trị nội trú ...

- Cải thiện chất lượng giáo dục phổ thông công lập:

+ Thí điểm Trường học số và triển khai nền tảng quản lý cho học sinh, học bạ điện tử và học liệu số; Nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao gắn với nghiên cứu khoa học và đổi mới sáng tạo;

+ Đảm bảo công bằng, bình đẳng trong cơ hội tiếp cận giáo dục của người dân (trong đó, quan tâm đến đối tượng là người dân tộc thiểu số, người sống ở miền núi, vùng có điều kiện kinh tế, xã hội đặc biệt khó khăn...); tiếp tục hoàn thiện hệ thống giáo dục quốc dân theo hướng mở, liên thông, công bằng, bình đẳng, thúc đẩy xã hội học tập và học tập suốt đời; đẩy mạnh xây dựng xã hội học tập;

+ Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo; Tăng cường công tác truyền thông giáo dục; thực hiện hiệu quả các phong trào thi đua ngành giáo dục...

- Chính sách về trật tự, an toàn xã hội:

+ Tiếp tục thực hiện các Nghị quyết về chính sách hỗ trợ đối với tổ bảo vệ an ninh, trật tự trên địa bàn xã Mường Khương;

+ Đảm bảo an ninh chính trị, quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng, phòng chống tội phạm; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp giữa chính quyền cơ sở, các đoàn thể và Nhân dân trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh vững mạnh; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy;

+ Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc; thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội.

- Chính sách về giao thông đường bộ:

+ Tiếp tục triển khai quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ;

+ Thực hiện bê tông hóa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của người dân.

- Chính sách về điện sinh hoạt:

- + Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển Kinh tế - xã hội, phục vụ sinh hoạt của người dân;

- + Triển khai chính sách về điện sinh hoạt phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, đường dây, chất lượng điện sinh hoạt...

- Chính sách về nước sinh hoạt:

- + Thực hiện đúng các quy định giá nước sạch sinh hoạt khu vực nông thôn trên địa bàn xã Mường Khương;

- + Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

- Chính sách về an sinh xã hội phù hợp với các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp;

- + Tích cực triển khai công tác giảm nghèo, bảo trợ xã hội, chăm sóc người có công, bảo vệ chăm sóc trẻ em, người nghèo, người tàn tật và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...;

- + Tiếp tục lựa chọn, thông báo nhu cầu tuyển dụng lao động của các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh đến nhân dân các thôn trên địa bàn.

- + Tiếp tục rà soát cung cấp thông tin của thân nhân liệt sĩ cho công an để phối hợp tổ chức thu nhận mẫu ADN của thân nhân liệt sĩ phục vụ công tác tìm kiếm, xác định danh tính hài cốt liệt sĩ.

- Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương:

- + Chủ động theo dõi các quy định, hướng dẫn của cấp trên để kịp thời điều chỉnh, bổ sung các nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn. Tiếp tục kiện toàn, sắp xếp, bố trí nhân sự cho phù hợp với bộ máy, biên chế được cấp có thẩm quyền giao;

- + Tập trung thực hiện tinh giản biên chế, cơ cấu lại và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức sau sắp xếp tổ chức bộ máy, giữ lại người có trình độ, năng lực, tài năng; thực hiện chế độ chính sách theo Nghị định 178/2024/NĐ-CP của Chính phủ, Nghị định số 67/2025/NĐ-CP ngày 15/3/2025, Nghị định số 154/2025/NĐ-CP ngày 15/6/2025 của Chính phủ; tiếp tục tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 20/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ...

(2) Trách nhiệm giải trình của chính quyền:

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và cổng dịch vụ công quốc gia; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện; cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ thực hiện;

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các lĩnh vực hành chính công trong nhân dân bằng nhiều hình thức, nội dung đa dạng, phong phú giúp nâng cao

nhận thức, trách nhiệm và tăng cường sự tham gia đóng góp ý kiến của người dân, tổ chức trong quá trình xây dựng và tổ chức thực thi chính sách.

(3) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách:

- Tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương;

- Tiếp tục triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước để nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp;

- Các cơ quan, đơn vị chủ động, tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân;

- Các chính sách được đăng tải bằng nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến; nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

b) Việc cung ứng dịch vụ hành chính công:

(1) Tiếp cận dịch vụ:

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các TTHC;

- Tổ chức tập huấn cho đội ngũ nòng cốt làm công tác tuyên truyền (trưởng thôn, chi hội phụ nữ...) và lồng ghép công tác tuyên truyền với hoạt động của câu lạc bộ trợ giúp pháp lý của xã;

- Tiếp tục nâng cấp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã cho phù hợp với yêu cầu làm việc, phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

(2) Thủ tục hành chính:

- Tập trung rà soát kỹ lưỡng, đề xuất cơ quan có thẩm quyền cắt giảm ít nhất 30% thời gian xử lý TTHC đối với ít nhất 30% TTHC/tổng số TTHC của cơ quan, đơn vị;

- Phân đầu tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần;

- Thường xuyên cập nhật các quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh, kịp thời tham mưu trình Chủ tịch UBND xã công bố Danh mục TTHC; công khai đầy đủ, chính xác thông tin về TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, hệ thống

thông tin giải quyết TTHC, Cổng thông tin điện tử của xã thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu thực hiện;

- Tăng cường công tác kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức; thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ trễ hạn; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, những nhiễu;

- Đẩy mạnh việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Chuẩn hóa, điện tử hóa quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; số hóa kết quả TTHC để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí. Khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Tập trung thực hiện các kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân một cách hiệu quả và thiết thực. Mỗi cơ quan đều phải có Hòm thư góp ý đặt ở vị trí thuận tiện; công khai số điện thoại tiếp nhận phản ánh kiến nghị; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri. Khi có phản ánh, kiến nghị phải giải quyết triệt, không để xảy ra tình trạng người dân phản ánh nhưng không được xem xét, giải quyết;

(3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Chấn chỉnh, loại bỏ các hành vi không phù hợp của cán bộ, công chức như những nhiễu, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen ...

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi cán bộ, công chức có sai sót, hồ sơ bị chậm muộn.

(4) Kết quả dịch vụ và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng hẹn, có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng; chú trọng nhiều hơn đến việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

3. Đối với Chỉ số PAPI

a) Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

- Thực hiện có hiệu quả chính quyền địa phương 2 cấp trong năm 2025 và những năm tiếp theo. Thực hiện tốt dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh; tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện hoặc kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ

trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền trong đội ngũ cán bộ, công chức và Nhân dân hiểu đầy đủ và thực hiện tốt dân chủ ở cơ sở; nội dung thông tin, tuyên truyền tập trung vào các nội dung dân chủ; trách nhiệm của chính quyền, cán bộ, công chức, của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và của Nhân dân trong thực hiện dân chủ; các chính sách, pháp luật của Nhà nước, các chủ trương chính sách liên quan trực tiếp đến người dân; kết quả thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc và tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân tham gia, nhất là các nội dung như: Vận động nhân dân tự nguyện tham gia, đóng góp kinh phí xây dựng mới, sửa chữa công trình công cộng; công khai các khoản đóng góp tự nguyện theo quy định, đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, do người dân quyết định thực hiện và quyết định mức đóng góp dưới sự giám sát của Ban giám sát đầu tư cộng đồng hoặc Ban Thanh tra nhân dân. Tổ chức thực hiện tốt công tác tuyên truyền, bầu cử các chức danh trưởng thôn.

b) Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”

- Đẩy mạnh việc công khai minh bạch, đầy đủ, kịp thời các thông tin, số liệu thuộc phạm vi quản lý dưới nhiều hình thức truyền thông, mạng xã hội để người dân thuận lợi trong việc tra cứu và sử dụng thông tin theo quy định; công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương; thường xuyên tổ chức các cuộc gặp tiếp xúc, đối thoại với nhân dân để lấy ý kiến tham gia vào chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật nhà nước tại địa phương.

- Thực hiện điều tra, rà soát, bình xét và công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo hàng năm đảm bảo đúng quy trình, thủ tục, thời gian, cách thức thực hiện và đối tượng. Kết quả rà soát phải phản ánh đúng thực trạng đời sống của Nhân dân, không bỏ sót hộ nghèo, hộ cận nghèo, không chạy theo thành tích làm sai lệch thực trạng nghèo của xã. Công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo tại trụ sở UBND xã, nhà văn hóa thôn; đảm bảo quy định về thời gian công khai, nội dung công khai, địa điểm công khai. Công khai đầy đủ, kịp thời những thông tin về chính sách xã hội cho người nghèo để Nhân dân biết, Nhân dân bàn, giám sát thực hiện.

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch thu chi ngân sách. Bảo đảm việc niêm yết công khai danh mục thu, chi cụ thể, chi tiết, hình thức công khai phải phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát.

- 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.

- Công khai các quy hoạch đất đai, quy hoạch xây dựng và các dự án liên quan đến đất đai được cấp có thẩm quyền phê duyệt trên địa bàn; công bố, công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và khung giá đất hiện thời trên cổng thông tin điện tử của xã, công khai và thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất,

mức giá đền bù khi thu hồi đất; công khai kế hoạch đầu tư của các dự án trên địa bàn và kết quả xử lý các vụ việc qua giám sát ở khu dân cư. Thường xuyên kiểm tra giám sát việc thực hiện quy hoạch sử dụng đất ở cấp cơ sở để đánh giá và chấn chỉnh công tác triển khai thực hiện tại địa phương.

c) Chỉ số nội dung “Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân”

- Các cấp, các ngành tiếp tục thực hiện tốt các quy định của Chính phủ về trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao và các văn bản hướng dẫn, thi hành.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể, các chức danh không chuyên trách ở cấp xã; Tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ Bí thư, Trưởng thôn, Trưởng Ban công tác mặt trận, các Đoàn thể ở thôn; đại biểu HĐND xã; củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân đối với cán bộ UBND xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND xã, nâng cao chất lượng giải trình với người dân.

- Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân; các cơ quan, đơn vị, ngành đoàn thể chủ động và tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân...

- Nâng cao chất lượng của dịch vụ tư pháp tại địa phương; tiếp tục cải thiện thực chất hiệu quả giải quyết các tranh chấp dân sự cho người dân.

d) Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

- Tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để người dân biết, thực hiện giám sát. Thực hiện công khai kết quả các chỉ số đánh giá, xếp hạng, phân loại chính quyền cơ sở, công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm; kết quả xử lý các hành vi, cá nhân, tổ chức tham nhũng; khắc phục các tồn tại về công tác phòng chống tham nhũng trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm cải thiện lòng tin của người dân đối với công tác phòng chống tham nhũng.

- Tập trung đẩy mạnh thực hiện các giải pháp kiểm soát tham nhũng để giảm thiểu tình trạng tham nhũng, nhũng nhiễu, nhất là trong cung cấp dịch vụ công và lạm dụng công quỹ cho mục đích riêng.

Tiếp tục thanh tra, kiểm tra công tác phòng, chống tham nhũng, kiểm tra công vụ để kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách.

đ) Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

- Tập trung rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính không phù hợp, không cần thiết; kịp thời cập nhật, công bố, công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính. Thực hiện

hiệu quả 5 tại chỗ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã; niêm yết, công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của xã và tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức; thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ trễ hạn; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, những nhiễu.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Đẩy mạnh việc ký sổ trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và thực hiện lưu trữ vào Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức để phục vụ nhu cầu khai thác, sử dụng lại hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

e) Chỉ số nội dung “cung ứng dịch vụ công”

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập:

- + Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế; thực hiện có hiệu quả công tác cải cách TTHC trong lĩnh vực bảo hiểm y tế, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi giải quyết hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội và chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội;

- + Từng bước nâng cao chất lượng trạm y tế, bệnh viện để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh cho người dân, bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả cao, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tạo niềm tin cho Nhân dân. Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin khám chữa bệnh; đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các bệnh viện để phục vụ công tác khám, chữa bệnh; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ.

- Cải thiện chất lượng giáo dục, nhất là giáo dục tiểu học công lập.

- + Cải thiện chất lượng giáo dục các cấp học; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị phục vụ công tác dạy và học cho các nhà trường, nhất là các trường vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn.

- + Tiếp tục đầu tư, xây dựng, thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng các tiêu chí của trường chuẩn quốc gia ở các cấp học; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực chuyên môn, kỹ năng sư phạm và phẩm chất đạo đức. Thiết lập các kênh thông tin để thường xuyên xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh; tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn xã để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục”.

- Tiếp tục cải thiện cơ sở hạ tầng căn bản:

+ Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển KT-XH, phục vụ sinh hoạt của người dân. Thực hiện bê tông hóa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của người dân.

+ Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

- Về giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư:

- Đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, phòng chống tội phạm; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp giữa chính quyền cơ sở, các đoàn thể và Nhân dân trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh vững mạnh; thực hiện nghiêm quy định về phòng cháy, chữa cháy.

- Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc; thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội.

g) Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

- Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường cho người dân; tuyên truyền về thực trạng, nguy cơ, tác động từ ô nhiễm môi trường tới cuộc sống con người; trách nhiệm của người dân trong việc bảo vệ môi trường, việc phân loại chất thải.

- Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành các chế tài đủ mạnh để bảo vệ môi trường, ngăn chặn, xử lý theo pháp luật nhằm chấm dứt tình trạng gây ô nhiễm môi trường; tăng cường phòng, ngừa và kiểm soát các nguồn gây ô nhiễm môi trường; ngăn chặn và từng bước khắc phục sự xuống cấp của môi trường tự nhiên.

- Kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất gây ô nhiễm môi trường, đặc biệt là các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất đưa hồi lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường; khi tiến hành lựa chọn nhà đầu tư, cấp phép các dự án đầu tư vào địa phương phải thực hiện đánh giá tác động đến môi trường; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân và các tổ chức, đoàn thể chính trị - xã hội khi triển khai các chương trình, dự án trên địa bàn.

- Tiếp tục phát huy và nhân rộng các phong trào, mô hình xã hội hóa công tác bảo vệ môi trường; nhân rộng mô hình Khu dân cư thực hiện hài hòa xóa đói, giảm nghèo gắn với bảo vệ môi trường; mô hình tự quản bảo vệ môi trường; mô hình Tổ thu gom và xử lý rác thải; mô hình xanh - sạch - đẹp, đảm bảo an toàn vệ sinh lao động;

- Tham mưu triển khai thực hiện việc thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải rắn sinh hoạt trên địa bàn xã đảm bảo quy định của Luật Bảo vệ môi trường năm 2020 và Đề án giảm thiểu ô nhiễm môi trường do chất thải nhựa trên địa bàn xã;

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm khắc, kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật trong việc quản lý, sử dụng giấy phép môi trường hoặc báo cáo đánh giá tác động môi trường. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của UBND xã trong việc theo dõi, giám sát, phát hiện các vụ việc

vi phạm về môi trường cũng như việc rà soát, quản lý các cơ sở, dự án tại địa phương theo quy định phải lập báo cáo đánh giá tác động môi trường hoặc cấp giấy phép môi trường.

h) Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến đến người dân được biết, tiếp cận và sử dụng Cổng thông tin điện tử của xã. Nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận, cập nhật đầy đủ thông tin theo quy định, nhất là các thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến để tăng số lượng, tỷ lệ người dân truy cập, khai thác thông tin Cổng thông tin điện tử của xã.

- Tăng cường các phương thức tương tác với người dân thông qua các phương tiện truyền thông ứng dụng công nghệ thông tin, đa dạng hoá các hình thức tương tác trực tuyến với người dân phù hợp với điều kiện, phân khúc tiếp cận, trình độ dân trí trên địa bàn xã.

- Tiếp tục triển khai cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động; nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự thuận tiện trong tiếp cận và sử dụng thông tin của người dân và doanh nghiệp. Tăng cường các hình thức tuyên truyền và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trực tuyến toàn trình.

- Tiếp tục phát triển hạ tầng viễn thông, internet băng thông rộng tới các thôn xa trung tâm xã kết hợp với Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích theo Quyết định của Thủ tướng chính phủ, nhằm tăng số lượng thuê bao và số lượng người sử dụng internet.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Căn cứ nhiệm vụ được phân công phụ trách các lĩnh vực CCHC rà soát các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa, tham mưu UBND xã các giải pháp để khắc phục, phấn đấu các tiêu chí, tiêu chí thành phần năm 2025 cao hơn năm 2024.

- Thường xuyên theo dõi, bám sát Chương trình CCHC tổng thể của Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Nội vụ, kế hoạch của UBND tỉnh, KH UBND xã kịp thời tham mưu công tác chỉ đạo điều hành cho UBND xã để tổ chức, triển khai, thực hiện;

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ cải thiện các Chỉ số theo lĩnh vực được phân công. Định kỳ báo cáo UBND xã tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số CCHC theo quy định;

- Phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức các cuộc điều tra xã hội học, bảo đảm số phiếu phát ra, thu về đạt tỷ lệ 100%, phúc tra đúng quy trình theo quy định;

2. Đối với các cơ quan, đơn vị

- Căn cứ nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này, rà soát nhiệm vụ CCHC đã được đề ra trong năm, đồng thời bám sát các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần của chỉ số CCHC xây dựng kế hoạch nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI năm 2025. Kế hoạch gửi về UBND xã (qua Phòng Văn hóa -

Xã hội) **trước ngày 15/8/2025** và định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND xã theo quy định.

- Thường xuyên tự kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý, thông qua khả năng xử lý công việc và hành vi ứng xử của công chức với người dân để cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số CCHC năm 2025 trên địa bàn xã.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công phụ trách, tham mưu UBND xã: Sử dụng có hiệu quả các Chỉ số CCHC đã được công bố; tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong tổ chức thực hiện CCHC theo lĩnh vực trên địa bàn xã; đánh giá, chấm điểm để xác định Chỉ số PAR INDEX của đơn vị năm 2025 gửi UBND xã theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI trên địa bàn xã Mường Khương năm 2025, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT. Đảng ủy, HĐND-UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc xã;
- Lãnh đạo phòng Văn hóa;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, PVHXXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hồng Hưng