

CHỈ THỊ

Về nâng cao 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) tỉnh Phú Thọ năm 2026

Năm 2025, Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của tỉnh Phú Thọ đạt 90,96 điểm, xếp thứ 15/34 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm A; Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) đạt 82,69%, xếp thứ 21/34 tỉnh, thành phố, thấp hơn mức trung bình cả nước 0,40%. Kết quả trên thể hiện sự nỗ lực của các cấp, các ngành trong bối cảnh khối lượng công việc lớn sau sắp xếp đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Tuy nhiên, kết quả đạt được chưa tương xứng với yêu cầu phát triển của tỉnh và mục tiêu đã đề ra.

Qua rà soát, PAR INDEX còn các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa, tập trung ở công tác tuyên truyền cải cách hành chính; công khai, cập nhật thủ tục hành chính; chất lượng giải quyết hồ sơ; xử lý kiến nghị sau thanh tra, kiểm toán về tài chính - ngân sách; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến, dịch vụ dữ liệu đưa vào sử dụng chính thức; chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và mức độ tác động của cải cách hành chính đến người dân, doanh nghiệp. Đối với SIPAS, các nội dung cần khắc phục là cơ hội tham gia của người dân, chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, kết quả dịch vụ, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, trải nghiệm dịch vụ công trực tuyến và tình trạng phiền hà, sách nhiễu, chi phí ngoài quy định.

Ngày 17 tháng 6 năm 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 234/KH-UBND về nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS năm 2026, xác định mục tiêu phấn đấu Chỉ số PAR INDEX vào nhóm **10** địa phương dẫn đầu cả nước, Chỉ số SIPAS vào nhóm **15** địa phương dẫn đầu cả nước. Để tạo chuyển biến thực chất, đồng bộ, khắc phục những tồn tại, hạn chế và đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan, đơn vị liên quan tập trung thực hiện các nội dung sau:

I. QUAN ĐIỂM, YÊU CẦU CHỈ ĐẠO

1. Quán triệt đầy đủ quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính; tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu

quả Kế hoạch số 234/KH-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2026; xác định việc nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của các cấp, các ngành và từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Tập trung khắc phục dứt điểm các tồn tại, hạn chế; nâng cao chất lượng, hiệu quả thực chất công tác cải cách hành chính, góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm toàn diện trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý; trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức thực hiện. Chủ động rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc trách nhiệm được giao; xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch khắc phục cụ thể đối với các nội dung còn tồn tại, hạn chế, bảo đảm rõ việc, rõ tiến độ, rõ trách nhiệm và rõ kết quả; kịp thời xử lý hoặc kiến nghị xử lý các tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm, gây chậm trễ, ảnh hưởng đến kết quả chung của tỉnh. Kết quả thực hiện Chỉ thị này và Kế hoạch số 234/KH-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và trách nhiệm của người đứng đầu theo quy định.

3. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, tạo chuyển biến rõ nét về nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thực thi công vụ; đồng thời nâng cao nhận thức, tăng cường sự đồng thuận, ủng hộ và tham gia của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Thường xuyên nắm bắt, tiếp nhận, xử lý kịp thời ý kiến phản ánh, kiến nghị, nguyện vọng của người dân, doanh nghiệp; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ và hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Thực hiện cải cách hành chính theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, là chủ thể thụ hưởng, lấy chất lượng giải quyết công việc, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và hiệu quả thực thi công vụ làm thước đo kết quả thực hiện của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số; nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; phấn đấu 100% thủ tục hành chính có đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm công khai, minh bạch,

thuận tiện trong giải quyết thủ tục hành chính; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến.

5. Tiếp tục kiện toàn tổ chức bộ máy; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và kỹ năng đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới; đẩy mạnh phân cấp, phân quyền gắn với tăng cường kiểm tra, giám sát; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; chủ động phòng ngừa, kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, tiêu cực, những thiếu sót trong thực thi công vụ.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Sở Nội vụ là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này và Kế hoạch số 234/KH-UBND của UBND tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, tự đánh giá, chấm điểm, chuẩn hóa tài liệu kiểm chứng; định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện; kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và xem xét trách nhiệm đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện không nghiêm hoặc không hoàn thành nhiệm vụ.

2. Các sở, ban, ngành và các cơ quan, đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 234/KH-UBND của UBND tỉnh chủ động rà soát, triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng các tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc lĩnh vực phụ trách; tăng cường phối hợp, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn. Chủ động rà soát, xây dựng và tổ chức thực hiện các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế; tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Thực hiện công khai, minh bạch thủ tục hành chính; đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích; tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo quy định.

4. Đề nghị Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ tăng cường tuyên truyền, vận động và giám sát việc thực hiện cải cách hành chính; kịp thời nắm bắt, tổng hợp ý kiến, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

5. Đề nghị Bưu điện tỉnh tiếp tục phối hợp với các cơ quan hành chính nhà nước trong cung cấp dịch vụ bưu chính công ích; hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tham gia tuyên truyền, hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; phối hợp triển khai khảo sát, đo lường mức độ hài lòng khi được cơ quan có thẩm quyền giao.

6. Chế độ thông tin, báo cáo

Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo theo Kế hoạch số 234/KH-UBND và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh; chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác của số liệu, tài liệu kiểm chứng và kết quả tự đánh giá. Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, chỉ đạo.

Yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc thực hiện Chỉ thị này./.

CHỦ TỊCH

Trần Duy Đông