

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG TRỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: **3209**/KH-UBND

Quảng Trị, ngày **02** tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Quảng Trị trong năm 2026

Trên cơ sở báo cáo và công bố kết quả, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 (SIPAS)¹, trong đó Chỉ số PAR INDEX năm 2025 tỉnh Quảng Trị đạt 88.28% (xếp thứ 27/34 tỉnh, thành phố); Chỉ số SIPAS đạt 79.27% (xếp thứ 30/34 tỉnh, thành phố). Thực hiện khuyến nghị của Bộ Nội vụ, để duy trì những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế còn tồn tại của năm 2025; đề ra những nhiệm vụ, giải pháp hiệu quả nhằm phấn đấu nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh trong năm 2026, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS tỉnh Quảng Trị trong năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Duy trì kết quả các tiêu chí, tiêu chí thành phần của các chỉ số đạt tỷ lệ điểm tối đa; đề ra các giải pháp cụ thể để cải thiện, nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị mất điểm. Phấn đấu năm 2026 chỉ số PAR INDEX, SIPAS tiếp tục được cải thiện, nâng cao chất lượng về điểm số, thứ hạng trên các lĩnh vực và chỉ số thành phần.

- Tiếp tục thực hiện đồng bộ, quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp theo các văn bản Trung ương và của tỉnh về cải cách hành chính (CCHC); trong đó đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC để cải thiện và nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS của tỉnh.

- Nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị địa phương; phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn; cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư, sản xuất kinh doanh để nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh.

2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể những nội dung hạn chế, bất cập còn tồn tại; thời hạn, tiến độ hoàn thành nêu rõ thẩm quyền, rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị chủ trì, cơ quan liên quan để phối hợp kịp thời khắc phục các tồn tại, hạn chế,

¹ Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025.

đồng thời nâng cao chất lượng, hiệu quả (đảm bảo tăng điểm số, tăng thứ hạng) các lĩnh vực/chỉ số nội dung/tiêu chí thành phần của các chỉ số PAR INDEX, SIPAS năm 2026.

- Việc cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục của cơ quan, đơn vị, địa phương, gắn với trách nhiệm người đứng đầu trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Đổi mới tư duy, đổi mới lề lối làm việc, xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong triển khai các nhiệm vụ CCHC năm 2026; kịp thời đôn đốc, hướng dẫn và tháo gỡ những vướng mắc, khó khăn trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ Kế hoạch số 3300/KH-UBND ngày 25/12/2025 của UBND tỉnh về CCHC tỉnh Quảng Trị năm 2026; bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả Kế hoạch CCHC trọng tâm giai đoạn cơ quan nhà nước giai đoạn 2026 - 2030.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì tiếp tục tham mưu thực hiện các giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo điều hành CCHC; đẩy mạnh cải cách tổ chức bộ máy, tăng cường công tác cải cách chế độ công vụ trong đó tập trung tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy theo chỉ đạo và định hướng của Trung ương; hướng dẫn bổ sung, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ; tham mưu hoàn thiện vị trí việc làm của các cơ quan, đơn vị, địa phương; hướng dẫn bố trí cán bộ, công chức, viên chức theo vị trí việc làm; quy định tuyển dụng công chức, viên chức; bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; công tác đào tạo, bồi dưỡng; nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức...

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai việc khắc phục tồn tại, hạn chế và duy trì, nâng cao chỉ số PAR INDEX, SIPAS của tỉnh;

- Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ, kiểm tra đột xuất về CCHC gắn với kiểm tra công vụ; triển khai thẩm định chỉ số CCHC hàng năm tại các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo chất lượng, tiến độ;

- Triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh; báo cáo, tham mưu UBND tỉnh tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân cùng với Chỉ số CCHC của các cơ quan, đơn vị;

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đánh giá thông qua lấy phiếu điều tra xã hội học năm 2026 khi có yêu cầu của Bộ Nội vụ;

- Đôn đốc, theo dõi việc triển khai và tổ chức thực hiện Kế hoạch này, hàng quý báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện theo quy định.

2. Sở Tư pháp

- Tiếp tục tham mưu các giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách thể chế theo kế hoạch từ đầu năm, trong đó chú trọng nâng cao chất lượng văn bản quy phạm pháp luật, nhất là các quy định về TTHC, quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, đăng ký đất đai, chính sách đặc thù phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

- Kịp thời tổng hợp, kiến nghị xử lý các khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thi hành văn bản quy phạm pháp luật đến cơ quan có thẩm quyền; tham mưu, hướng dẫn xử lý các bất cập, khó khăn trong tổ chức thi hành văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi, lĩnh vực của ngành.

- Chủ động phối hợp các cơ quan có liên quan rà soát, theo dõi tiến độ, đôn đốc việc xử lý văn bản trái pháp luật khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh đề kịp thời xem xét, chỉ đạo, đảm bảo hoàn thành việc xử lý văn bản trái pháp luật đúng thời gian quy định.

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 nâng cao thứ hạng, điểm số lĩnh vực cải cách TTHC trong năm 2026;

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và đơn vị liên quan nghiên cứu, tham mưu xây dựng cơ chế "luồng xanh" trong giải quyết TTHC đối với các dự án đầu tư trọng điểm, dự án động lực, dự án có tác động lan tỏa lớn đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển; bảo đảm rút ngắn thời gian giải quyết, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan nhà nước, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh.

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, các địa phương và theo dõi, đánh giá nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp; nhất là tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Chủ trì tham mưu các giải pháp nâng cao tỷ lệ ký số, xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng.

- Tăng cường tuyên truyền trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh: Nâng cấp hoàn thiện Cổng TTĐT tỉnh và các Trang TTĐT thành phần; triển khai chia sẻ thông tin qua nền tảng mạng xã hội; công khai minh bạch thông tin theo Luật Tiếp cận thông tin; lấy ý kiến dự thảo văn bản QPPL; tiếp nhận, giải đáp và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp...

- Tiếp tục hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết TTHC; tăng cường công tác kiểm tra việc giải quyết TTHC và thực hiện ý kiến chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; thực hiện các biện pháp nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC.

- Chủ trì triển khai có hiệu quả các quy định về tiếp công dân;
- 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;
- Phối hợp với Công an tỉnh tham mưu thực hiện Đề án 06.

4. Sở Tài chính

- Chủ trì thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao chỉ số cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) góp phần cải thiện, thu hút đầu tư; đảm bảo tăng số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường; nâng cao số vốn đăng ký doanh nghiệp;
- Theo dõi tiến độ, tham mưu giải pháp đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công, phấn đấu đạt 100% kế hoạch được giao;
- Thực hiện theo dõi, tổng hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai thực hiện các chỉ tiêu HĐND tỉnh giao năm 2026 (*phấn đấu hoàn thành 100% chỉ tiêu kinh tế - xã hội năm 2026*);
- Tổ chức triển khai có hiệu quả các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công; thực hiện hiệu quả cơ chế tự chủ tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước;
- Chủ trì tham mưu kế hoạch đối thoại với doanh nghiệp nhằm tháo gỡ vướng mắc về thể chế, cơ chế chính sách;
- Theo dõi, tổng hợp và đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện nghiêm kiến nghị, kết luận của thanh tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, các địa phương thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả “Chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước” của Chỉ số PAR INDEX.
- Chủ trì, phối hợp với các ngành, các địa phương triển khai hoàn thành các nhiệm vụ phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.
- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các ngành, địa phương và theo dõi, đánh giá nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp; nhất là tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

6. Sở Nông nghiệp và Môi trường

- Báo cáo UBND tỉnh kết quả kiểm tra tình hình phân cấp quản lý đất đai năm 2026, đảm bảo thực hiện 100% kế hoạch và các vấn đề phát hiện qua kiểm tra đều được xử lý hoặc kiến nghị xử lý, thể hiện rõ việc khắc phục các tồn tại hạn chế sau kiểm tra và kết quả cuối cùng; hoàn thành trong tháng 12/2026.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh các giải pháp về số hóa dữ liệu, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm các quy trình phức tạp; tập trung giải quyết dứt điểm tình trạng hồ sơ TTHC trễ hạn nhằm tạo điều kiện thuận lợi, hài lòng của người dân và tổ chức khi tiến hành các TTHC về đất đai, tài nguyên, môi trường.

- Hướng dẫn các đơn vị thực hiện công khai thông tin đất đai, quy hoạch ở các cấp để người dân, doanh nghiệp biết và thực hiện theo đúng quy định.

7. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Hướng dẫn các cơ quan báo chí, hệ thống đài truyền thanh cơ sở tăng cường công tác tuyên truyền về Chỉ số CCHC và các Chỉ số liên quan theo kế hoạch; tuyên truyền người dân và doanh nghiệp khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

8. Sở Y tế

- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, đơn giản hóa thủ tục hành chính trong lĩnh vực y tế, rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục, quy trình khám và chữa bệnh, hướng đến nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

- Đẩy mạnh ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong lĩnh vực y tế. Hiện đại hóa dịch vụ khám, chữa bệnh từ tỉnh đến cơ sở. Phát triển các dịch vụ tiện ích trong lĩnh vực y tế, ứng dụng hồ sơ bệnh án điện tử và liên kết với các Bệnh viện tuyến trên để chăm sóc sức khỏe tốt hơn cho Nhân dân. Chuyển mạnh từ tư duy “chữa bệnh” sang “chăm sóc sức khỏe toàn diện”.

- Chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, vật tư, trang thiết bị y tế, đảm bảo các điều kiện tối ưu để khám, chữa bệnh, nâng cao sức khỏe Nhân dân tại địa phương.

9. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Hướng đến nâng cao sự hài lòng của người dân đến giáo dục công.

- Tham mưu tăng cường đầu tư, đảm bảo cơ sở vật chất, trường, lớp học, trang thiết bị dạy học cho các cơ sở giáo dục công lập.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên nhằm đáp ứng yêu cầu, mục tiêu chương trình giáo dục và đào tạo giai đoạn 2026 - 2030.

- Đổi mới mạnh mẽ phương pháp giáo dục, ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trong giảng dạy và học tập, hướng đến nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, tạo nguồn nhân lực chất lượng cao trong tương lai, thích ứng với xu thế phát triển của thời đại

10. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, các cấp triển khai nhiệm vụ thúc đẩy công nghiệp và thương mại, phát triển năng lượng, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, đa dạng hóa xuất khẩu và phát triển thị trường nội địa, cải cách thủ tục

hành chính và quản lý ngành, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, minh bạch.

- Hỗ trợ doanh nghiệp đổi mới sáng tạo, khởi nghiệp, chuyển đổi số. Hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận các ưu đãi khoa học - công nghệ, xúc tiến thương mại. Nghiên cứu, tham mưu chính sách thúc đẩy kinh tế tư nhân trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại.

- Tập trung hỗ trợ đầu tư phát triển hạ tầng năng lượng, đảm bảo an ninh năng lượng. Phát triển lưới điện thông minh, kinh tế số trong lĩnh vực năng lượng.

11. Sở Xây dựng

- Chủ trì, phối hợp với các ngành, các địa phương đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, rà soát, sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ các thủ tục hành chính không cần thiết lĩnh vực xây dựng. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công toàn trình, hướng tới mục tiêu 100% thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên môi trường điện tử.

- Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, xây dựng và vận hành các hệ thống thông tin phục vụ quản lý như: công bố chỉ số giá xây dựng; công khai các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành; công bố công khai các hồ sơ thiết kế mẫu, thông tin dự án.

- Tập trung vào xây dựng hạ tầng hiện đại (cao tốc, đường bộ kết nối), nâng cao an toàn và hiệu quả (luật pháp, công nghệ, ý thức người dân), hướng tới giao thông xanh và bền vững (giảm phát thải, phương tiện sạch, giao thông công cộng) và đẩy mạnh giao thông thông minh, tích hợp công nghệ để tạo kết nối liền mạch, lấy người dân làm trung tâm, đảm bảo phát triển kinh tế - xã hội hài hòa, giảm ùn tắc và bảo vệ môi trường.

12. Sở Dân tộc và Tôn giáo

Chủ trì, phối hợp với các ngành, các địa phương xây dựng, triển khai các chính sách, hỗ trợ kinh tế - xã hội đồng bào dân tộc thiểu số và tôn giáo; tăng cường tuyên truyền và đối thoại, nâng cao năng lực cán bộ, đẩy mạnh chuyển đổi số, phối hợp chặt chẽ với các ngành, các địa phương để đảm bảo an sinh xã hội, củng cố khối đại đoàn kết dân tộc và phát huy các giá trị văn hóa, đạo đức tốt đẹp, lấy cuộc sống ấm no của người dân làm thước đo hiệu quả cho công tác quản lý nhà nước về dân tộc và tôn giáo.

13. Thanh tra tỉnh

- Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định phòng, chống tham nhũng trong các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp. Xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền khi phát hiện các sai phạm.

- Tăng cường công tác tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo từ Nhân dân để ngăn chặn, xử lý kịp thời các hành vi tiêu cực. Thực hiện thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch và đột xuất, xử lý các vụ việc có dấu hiệu tham nhũng, tiêu cực và kiến nghị khắc phục, nâng cao hiệu quả quản lý.

14. Công an tỉnh

- Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến 2030”.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết không để xảy ra tình trạng gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính.

15. Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các ngành, các địa phương trong việc nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trực tiếp các khu công nghiệp, khu kinh tế cửa khẩu; các nhiệm vụ quản lý, xúc tiến và hỗ trợ đầu tư, kinh doanh trên địa bàn tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ quản lý; làm đầu mối thu hút đầu tư, cấp phép và hỗ trợ doanh nghiệp, cung ứng dịch vụ hành chính công và phối hợp với các sở ban ngành để đảm bảo hoạt động thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Tăng cường liên kết với các tỉnh, thành trong cả nước và tăng cường hợp tác quốc tế, phát huy các lợi thế, tiềm năng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

(Giải pháp khắc phục, nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS ở Phụ lục I, II tại Kế hoạch này).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, cơ quan cấp tỉnh; UBND các xã, phường, đặc khu

- Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao chủ động triển khai kế hoạch, đề ra các biện pháp, giải pháp, phân công nhiệm vụ cụ thể rõ về thời gian, sản phẩm hoàn thành.

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác CCHC hàng năm, giai đoạn 2026 - 2030 theo Kế hoạch này và chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Chủ động nghiên cứu, đề xuất, triển khai các mô hình, giải pháp, sáng kiến CCHC có hiệu quả trong thực tiễn, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và hướng đến nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Triển khai hiệu quả các nhiệm vụ được giao trong kế hoạch. Định kỳ hàng quý, báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ). Kết quả triển khai kế hoạch là cơ sở để các cơ quan liên quan, cấp thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo và đánh giá trách nhiệm người đứng đầu trong công tác CCHC.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh

- Tích cực phối hợp trong việc tuyên truyền, triển khai các giải pháp góp

phần cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS; tham gia phối hợp, giám sát việc triển khai thực hiện công tác CCHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt đối với việc giải quyết TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp; vận động các đoàn viên, hội viên, Nhân dân chủ động, tích cực và tự giác tham gia trong giải quyết TTHC, tiến trình chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến...

- Tăng cường giám sát, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và dư luận xã hội, kiến nghị của cử tri việc triển khai công tác CCHC tại các sở, ban, ngành tỉnh, UBND xã, phường, đặc khu, đặc biệt đối với việc giải quyết TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp để đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền kịp thời giải quyết.

3. Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh, Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh, các cơ quan thông tin, báo chí trên địa bàn tỉnh

- Tiếp tục xây dựng, nâng cao chất lượng chuyên mục, chuyên trang về CCHC, tiếp nhận ý kiến của người dân, doanh nghiệp liên quan đến CCHC...

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, Pháp luật, quy định của Nhà nước, các giải pháp, mô hình hay trong cải cách hành chính, hiệu quả hoạt động của mô hình Chính quyền địa phương 2 cấp, các chương trình, đề án, dự án thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh sâu rộng trong Nhân dân để đồng lòng, chung sức xây dựng, phát triển tỉnh đạt và vượt các mục tiêu của Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ I nhiệm kỳ 2026 - 2030.

UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm Kế hoạch này; trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (B/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (B/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- UBND xã, phường, đặc khu;
- LĐ VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, TH_(H), NC_(Đ) *pho*



Lê Hồng Vinh

Phụ lục I
CÁC TIÊU CHÍ/CHỈ SỐ PAR INDEX CỦA NĂM 2025 KHÔNG ĐẠT ĐIỂM TỐI ĐA
VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX NĂM 2026

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC					Sở Nội vụ
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	1,5	1,25	Chuyên mục/chuyên trang tuyên truyền về CCHC (trên cổng TTĐT tỉnh) chưa thu hút được nhiều người quan tâm, lượt xem thấp (không nằm trong top 10 tỉnh, thành phố).	Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh phối hợp Sở Nội vụ và các sở, ngành, địa phương nâng cao chất lượng chuyên trang CCHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh để tăng cường công tác tuyên truyền và nâng cao số lượng truy cập.	VP UBND tỉnh (Trung tâm điều hành thông tin tỉnh), Sở Nội vụ
2	CẢI CÁCH THỂ CHẾ					Sở Tư pháp
2.3	Kiểm tra, xử lý VBQPPL					
2.3.2	Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị	1	0,25	Chậm tham mưu xử lý Nghị quyết số 36/2022/NQ-HĐND ngày 10/12/2022 của HĐND tỉnh Quảng Bình (cũ) ban hành quy định phân cấp thẩm quyền quản lý tài sản công thuộc phạm vi quản lý của tỉnh Quảng Bình theo Kết luận số 92/KL-KTrVB ngày 15/10/2024 của Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp	- Năm 2025 đã tham mưu xử lý Nghị quyết số 36/2022/NQ-HĐND tỉnh tại Kết luận số 92/KL-KTrVB của Cục Kiểm tra văn bản QPPL – Bộ Tư pháp. - Các sở, ngành, UBND cấp xã thường xuyên rà soát để thực hiện các nhiệm vụ được giao trong các văn bản QPPL của Trung ương, thực trạng công tác quản lý nhà nước ở địa phương để tham mưu ban hành văn bản QPPL đúng tiến độ, chất lượng. Thực hiện nghiêm túc trình tự, thủ tục trong xây dựng văn bản QPPL theo quy định của Luật Ban hành văn bản QPPL. Rà soát văn bản QPPL đã tham mưu ban hành để phát hiện những quy định còn mâu	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
					thuần, chồng chéo, không còn phù hợp với quy định pháp luật để kịp thời đề xuất và chủ động tham mưu cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành văn bản mới thay thế. Kịp thời tham mưu UBND tỉnh xử lý hoặc trình HĐND tỉnh xử lý các văn bản QPPL thuộc lĩnh vực quản lý có dấu hiệu trái pháp luật khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.	
2.5	Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	4	3,34	Điều tra xã hội học	Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo cán bộ, công chức là đối tượng được Bộ Nội vụ khảo sát điều tra XHH cần phát huy cao tinh thần trách nhiệm, quan tâm hơn nữa đối với công tác CCHC của tỉnh, khi được Bộ Nội vụ thực hiện điều tra XHH cần nghiên cứu kỹ các câu hỏi được nêu trong Phiếu điều tra, cung cấp thông tin một cách chính xác, khách quan trên cơ sở đánh giá đúng thực trạng chất lượng, tính khả thi, tính đồng bộ, thống nhất văn bản QPPL của địa phương	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã
2.5.1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0,82			
2.5.2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0,82			
2.5.3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0,80			
2.5.4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1	0,90			
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	12	11,92			VP UBND tỉnh (Trung tâm phục vụ HCC tỉnh)
3.4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	4	3,92			
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,43	Quá trình thực hiện thực tế có hồ sơ giải quyết quá hạn, chủ yếu hồ sơ trong lĩnh vực đất đai	- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với các lĩnh vực có nhiều hồ sơ chậm trễ; chấn chỉnh, làm rõ trách	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
				(theo Báo cáo số 279/BC-UBND ngày 25/12/2025 của UBND tỉnh)	nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; đưa nhiệm vụ này vào tiêu chí đánh giá, xếp loại hằng tháng, hằng năm đối với cơ quan, đơn vị và cá nhân.	
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,49	Quá trình thực hiện thực tế có hồ sơ giải quyết quá hạn, chủ yếu hồ sơ trong lĩnh vực đất đai, hộ tịch, chứng thực (theo Báo cáo số 279/BC-UBND ngày 25/12/2025 của UBND tỉnh).		
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	10,5	9,63			Sở Nội vụ
4.1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị				- Tiếp tục rà soát, đánh giá hiệu quả hoạt động; thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy (bao gồm cả tổ chức bên trong) theo hướng tinh gọn, giảm đầu mối trung gian, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động; trước mắt tập trung thực hiện việc sắp xếp các đơn vị sự nghiệp công lập theo đúng quy định tại Nghị quyết số 105/NQ-CP của Chính phủ. - Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục rà soát chức năng, nhiệm vụ; kịp thời đề xuất cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung, tăng cường phân cấp, phân quyền và phân định rõ thẩm quyền giữa các cấp, các ngành nhằm tạo cơ sở pháp lý thống nhất cho quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ. - Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ	Sở Nội vụ
4.1.4	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1	0,77	Điều tra xã hội học		
4.1.5	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1	0,76	Điều tra xã hội học		
4.1.6	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1	0,82	Điều tra xã hội học		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
4.3	Thực hiện phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước				tịch UBND cấp xã chỉ đạo cán bộ, công chức là đối tượng được Bộ Nội vụ khảo sát điều tra XHH cần phát huy cao tinh thần trách nhiệm, quan tâm hơn nữa đối với công tác CCHC của tỉnh, khi được Bộ Nội vụ thực hiện điều tra XHH cần nghiên cứu kỹ các câu hỏi được nêu trong Phiếu điều tra, cung cấp thông tin một cách chính xác, khách quan trên cơ sở đánh giá đúng thực trạng công tác Cải cách bộ máy hành chính của tỉnh.	
4.3.4	Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và xã	1	0,78	Điều tra xã hội học		
5	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	14,5	12,98			Sở Nội vụ
5.2	Tuyển dụng công chức, viên chức				- Thực hiện công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức; Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý; - Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, ưu tiên tập trung bồi dưỡng cán bộ, công chức cấp xã để nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu; - Tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh hoạt động công vụ, nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức trong thực thi công vụ; - Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo cán bộ,	Sở Nội vụ, các sở, ngành, địa phương
5.2.3	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	0,84	Điều tra xã hội học		
5.2.4	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	0,89	Điều tra xã hội học		
5.3	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý					
5.3.2	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,86	Điều tra xã hội học		
5.3.3	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,89	Điều tra xã hội học		
5.5	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức					
5.5.2	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1	0,78	Điều tra xã hội học		
5.6	Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức				tịch UBND cấp xã chỉ đạo cán bộ,	
5.6.1	Năng lực chuyên môn của công chức,	1	0,78	Điều tra xã hội học		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
	<i>viên chức trong phối hợp, xử lý công việc</i>					
5.6.2	<i>Tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0,80	<i>Điều tra xã hội học</i>	công chức là đối tượng được Bộ Nội vụ khảo sát điều tra XHH cần phát huy cao tinh thần trách nhiệm, quan tâm hơn nữa đối với công tác CCHC của tỉnh, khi được Bộ Nội vụ thực hiện điều tra XHH cần nghiên cứu kỹ các câu hỏi được nêu trong Phiếu điều tra, cung cấp thông tin một cách chính xác, khách quan trên cơ sở đánh giá đúng thực trạng công tác Cải cách công vụ của tỉnh.	
5.6.3	<i>Tình trạng công chức, viên chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc</i>	1	0,89	<i>Điều tra xã hội học</i>		
5.6.4	<i>Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính</i>	1	0,74	<i>Điều tra xã hội học</i>		
6	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG					
6.1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách					Sở Tài chính
6.1.1	<i>Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)</i>	1	0,71	Chưa hoàn thành KH giải ngân vốn đầu tư công: Năm 2025 tỉnh được bố trí vốn tăng thu là 2.560 tỷ đồng chiếm 20,5% KH vốn (12.445 tỷ đồng), do vốn bố trí vào cuối tháng 7/2025 nên các dự án không triển khai kịp. Bên cạnh đó, do nguyên nhân khách quan và chủ quan, một số dự án nguồn ngân sách trung ương và ngân sách tỉnh cũng không giải ngân hết kế hoạch vốn được giao nên tỷ lệ giải ngân chưa đạt yêu cầu.	- Tăng cường công tác đôn đốc giải ngân thông qua các cuộc họp chuyên đề, văn bản chỉ đạo và kiểm tra tiến độ thực hiện các dự án. - Thường xuyên rà soát, điều chuyển kế hoạch vốn đối với các dự án chậm triển khai sang các dự án có khả năng giải ngân tốt nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn đầu tư công.	Sở Tài chính
6.1.3	<i>Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách</i>	1	0,91	Chưa hoàn thành việc thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm toán về tài chính - ngân	- Tiếp tục đôn đốc, yêu cầu Công ty Cổ phần Tư vấn và Đầu tư Long Giang Thịnh khẩn trương hoàn thiện	Sở Tài chính

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
				sách.	hồ sơ pháp lý, hồ sơ nghiệm thu, thanh toán theo quy định để thực hiện thu hồi tạm ứng quá hạn. Trường hợp đơn vị tiếp tục chậm trễ, không hợp tác thực hiện hoàn ứng, đề nghị chủ đầu tư áp dụng các biện pháp xử lý theo hợp đồng; đồng thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật. - Đơn đốc các chủ đầu tư khẩn trương đẩy nhanh công tác quyết toán, thanh lý hợp đồng với các nhà thầu theo đúng quy định, làm cơ sở pháp lý để xử lý dứt điểm các tồn tại sau kiểm toán. Đối với các gói thầu đã có kết luận của Kiểm toán Nhà nước, thực hiện giảm trừ ngay giá trị thanh toán theo kiến nghị kiểm toán; lập đầy đủ hồ sơ điều chỉnh, biên bản đối chiếu và xác nhận giữa các bên liên quan. Đối với các gói thầu chưa hoàn thiện hồ sơ nghiệm thu, yêu cầu các nhà thầu khẩn trương hoàn thiện hồ sơ nghiệm thu, khối lượng thực hiện; chủ đầu tư tổ chức kiểm tra, xác nhận khối lượng làm cơ sở thanh toán và giảm trừ theo kết luận kiểm toán. - Đơn đốc Chủ đầu tư phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, tổng hợp đầy đủ các khoản tạm ứng chưa hoàn trả cho Quỹ phát triển đất tỉnh Quảng Trị,	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
					phân loại theo từng dự án, xác định rõ nguồn hình thành và thời gian dự kiến hoàn trả; Có phương án hoàn trả theo lộ trình cụ thể, ưu tiên các khoản tạm ứng đã quá hạn; Đẩy nhanh công tác đấu giá quyền sử dụng đất, xử lý tài sản công, đặc biệt là các trụ sở dôi dư để tạo nguồn thu hợp pháp phục vụ hoàn trả tạm ứng.	
6.1.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0,75	Điều tra xã hội học	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương phát huy vai trò lãnh đạo, chỉ đạo để các các đối tượng thuộc diện điều tra quan tâm đến việc trả lời các phiếu điều tra. Bên cạnh đó, cần phát huy hơn nữa vai trò lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt, tuyên truyền cán bộ, công chức, viên chức quan tâm hơn nữa trong việc trả lời phiếu điều tra xã hội học liên quan đến lĩnh vực Cải cách tài chính công của tỉnh.	Các sở, ngành, địa phương
6.1.5	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,83	Điều tra xã hội học		
6.2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công					
6.2.4	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0,80	Điều tra xã hội học		
6.3	Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)					
6.3.5	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL	1	0,78	Điều tra xã hội học		
7	CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC	16	12,73			Sở KH&CN
7.1	Tỷ lệ hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số	1,5	1,30	Một số mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm đề ra trong Kế hoạch chuyển đổi số năm 2025 của tỉnh chưa được các cơ quan, đơn vị, địa phương hoàn thành đúng tiến độ, phải gia hạn thời gian thực hiện	- Tăng cường công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát chặt chẽ tình hình thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số đã giao cho các đơn vị; thiết lập hệ thống cảnh báo sớm đối với các nhiệm vụ có nguy cơ chậm tiến độ. - Gắn trách nhiệm trực tiếp của người	Sở KH&CN

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
					đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương với kết quả thực hiện các chỉ tiêu chuyển đổi số; đưa kết quả này vào tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng cuối năm.	
7.2	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu					
7.2.4	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	1	0,50	- Hệ thống cơ sở dữ liệu (CSDL) chuyên ngành của tỉnh chưa hoàn thiện đồng bộ, cấu trúc dữ liệu chưa chuẩn hóa theo tiêu chuẩn quốc gia. - Việc xây dựng các API (giao diện lập trình ứng dụng) để kết nối, chia sẻ dữ liệu từ cấp tỉnh lên nền tảng tích hợp quốc gia (NDXP) còn chậm tiến độ, dẫn đến số lượng dịch vụ dữ liệu đưa vào khai thác chính thức chưa đạt tỷ lệ tối đa.	- Rà soát, nâng cấp và chuẩn hóa cấu trúc các danh mục CSDL dùng chung của tỉnh; - Đẩy nhanh tiến độ xây dựng, kiểm thử và phê duyệt các dịch vụ chia sẻ dữ liệu (API) để kết nối chính thức, thông suốt vào hệ thống NDXP quốc gia.	Sở KH&CN
7.3	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	4	3,75			
7.3.1	Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử của các cơ quan HCNN	0,5	0,25	- Quy trình xử lý hồ sơ công việc tại một số phòng, ban, đơn vị trực thuộc sở, ngành, UBND cấp xã chưa được khép kín hoàn toàn trên môi trường mạng (vẫn còn tình trạng xử lý song song cả văn bản giấy và văn bản điện tử). - Tỷ lệ ký số phê duyệt hồ sơ công việc toàn trình (từ khâu	- Ban hành quy định bắt buộc 100% hồ sơ công việc (trừ văn bản mật) phải được tạo lập, xử lý và ký số phê duyệt khép kín trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành; - Định kỳ hàng tháng kiểm tra, trích xuất dữ liệu, gắn trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị trực thuộc với tỷ lệ xử lý văn bản điện tử toàn trình.	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh, từ 01/01/2026).

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
				tiếp nhận, xử lý đến ban hành) chưa đạt 100%		
7.4	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	7	4,68			
7.4.1	Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định	0,5	0,25	Không đáp ứng điểm khoản 9 Điều 4 Thông tư số 22/2023/TT-BTTTT khối địa phương	- Khẩn trương thuê đơn vị tư vấn kỹ thuật rà soát tổng thể kiến trúc, tính năng của Cổng TTĐT tỉnh; - Tiến hành nâng cấp, sửa đổi mã nguồn phần mềm để bổ sung đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật còn thiếu theo đúng quy định pháp luật hiện hành.	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh)
7.4.2	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh	1	0,82	Điều tra xã hội học	- Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; - Đối tượng thuộc diện điều tra XHH (cán bộ từ Phó Trưởng phòng trở lên các sở, UBND cấp xã) quan tâm đến việc trả lời các phiếu điều tra XHH	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh). - Sở, ngành, UBND cấp xã
7.4.5	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	0,5	0,00	Một số thủ tục hành chính (TTHC) cấu hình là "toàn trình" nhưng trên thực tế người dân vẫn phải đến nộp bản giấy để đối chiếu, hoặc khâu trả kết quả chưa thực hiện được bản điện tử (chưa ký số kết quả đầu ra)	- Rà soát lại toàn bộ danh mục TTHC; tiến hành tái cấu trúc quy trình, kiên quyết loại bỏ các thành phần hồ sơ giấy bắt buộc đối chiếu khi nộp trực tuyến. - Áp dụng triệt để việc số hóa kết quả giải quyết TTHC và trả kết quả bản điện tử có ký số của cơ quan cho người dân vào tài khoản dịch vụ công.	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm PVHCC tỉnh, từ 01/01/2026)
7.4.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,5	0,30	- Người dân, doanh nghiệp trên địa bàn vẫn giữ thói quen đến trực tiếp bộ phận Một cửa để nộp hồ sơ giấy thay vì nộp trực tuyến;	- Đơn giản hóa tối đa các bước thao tác trên giao diện nộp hồ sơ trực tuyến; xây dựng các video, tài liệu hướng dẫn trực quan, ngắn gọn;	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm PVHCC tỉnh, từ

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
				- Hạ tầng, giao diện nộp hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đôi lúc còn khó thao tác đối với người dân, dẫn đến tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình trên thực tế còn thấp.	- Phát huy mạnh mẽ vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng để hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản định danh mức 1, 2 để nộp hồ sơ trực tuyến; - Nghiên cứu, tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành các chính sách về tài chính (ví dụ: giảm phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến) để thu hút người dân sử dụng.	01/01/2026)
7.4.7	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,5	1,31	Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ có phát sinh nghĩa vụ tài chính chưa đạt mục tiêu đề ra	- Tích hợp đa dạng các hình thức thanh toán trực tuyến thông dụng (Quét mã QR-Code, ...). - Các xã, phường, đặc khu tăng cường công tác tuyên truyền, vận động nhân dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến.	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm PVHCC tỉnh, từ 01/01/2026) - UBND cấp xã.
8	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI					Các sở, ngành liên quan đến tiêu chí
8.1	Mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công	10	7,92	Điều tra xã hội học	- Tiêu chí này Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam tổ chức Khảo sát độc lập đối với người dân trên địa bàn tỉnh. Vì vậy cần phải nâng cao chất lượng Dịch vụ hành chính công, nhất là hoạt động của Trung tâm PVHCC cấp tỉnh và cấp xã để cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước	- Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm PVHCC tỉnh, từ 01/01/2026) - UBND cấp xã
8.1.1	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ	1,5	1,20	Điều tra xã hội học		
8.1.2	Mức độ hài lòng về TTHC	1,5	1,19	Điều tra xã hội học		
8.1.3	Mức độ hài lòng về công chức giải quyết TTHC	2,5	1,99	Điều tra xã hội học		
8.1.4	Mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	2,5	1,97	Điều tra xã hội học		
8.1.5	Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	2	1,58	Điều tra xã hội học		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm công bố	Lý do bị trừ điểm (không đạt điểm tối đa)	Giải pháp khắc phục	Cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi /tham mưu
8.3.	Mức độ phát triển doanh nghiệp					
8.3.4	Tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo	0,5	0,00	Mức điểm tương ứng với tỉ lệ 15% doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo trên địa bàn tỉnh	- Nghiên cứu, tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành các chính sách khuyến khích các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh tăng cường ứng dụng khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo	Sở Khoa học và Công nghệ
8.4.	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh	2	1,50	Mức điểm tương ứng với xếp hạng Giá trị thu ngân sách tỉnh (xếp thứ 28/34 tỉnh, thành phố)	Kiến nghị Trung ương nghiên cứu sửa đổi quy định chấm điểm tiêu chí thực hiện thu ngân sách nhà nước theo hướng phù hợp hơn với điều kiện thực tế của các địa phương. Hiện nay, việc đánh giá chủ yếu căn cứ trên tổng số thu ngân sách nhà nước hằng năm, chưa phù hợp đối với các tỉnh có quy mô thu ngân sách thấp, trong khi khả năng tăng trưởng thu và nỗ lực điều hành của địa phương chưa được phản ánh đầy đủ.	Sở Tài chính, Sở Nội vụ

Phụ lục II
CÁC TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN BỊ MẤT ĐIỂM CỦA NĂM 2025
VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP GỢI Ý ĐỂ DUY TRÌ, KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026

A. CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN

1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách (CS) của cơ quan nhà nước (CQNN)

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
CS phát triển kinh tế ở địa phương	75.34%	77.27%	• Đẩy mạnh cải cách môi trường đầu tư. • Hỗ trợ vốn và công nghệ cho doanh nghiệp nhỏ. • Tổ chức các hội nghị xúc tiến thương mại.	Chủ trì: Sở Tài chính. Phối hợp: Sở Công Thương, UBND cấp xã.	Thu hút thêm dự án FDI và tăng số lượng doanh nghiệp thành lập mới.
CS khám, chữa bệnh ở địa phương	78.28%	80.32%	• Nâng cấp trang thiết bị y tế tuyến cơ sở. • Tổ chức đào tạo nâng cao y đức bác sĩ. • Đơn giản hóa quy trình <u>khám chữa bệnh</u> bằng BHYT.	Chủ trì: Sở Y tế. Phối hợp: Bảo hiểm xã hội tỉnh, các bệnh viện.	Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh và nâng cao tỷ lệ hài lòng.
CS giáo dục phổ thông ở địa phương	76.23%	80.23%	• Đầu tư xây dựng, sửa chữa phòng học xuống cấp. • Đổi mới phương pháp dạy học theo chương trình mới.	Chủ trì: Sở Giáo dục và Đào tạo. Phối hợp: Sở Tài chính, UBND cấp xã.	Đạt chuẩn cơ sở vật chất và tăng tỷ lệ học sinh khá, giỏi.
CS nước sinh hoạt ở địa phương	75.14%	79.66%	• Mở rộng mạng lưới đường ống cấp nước sạch. • Kiểm tra định kỳ chất lượng nguồn nước. • Sửa chữa kịp thời các sự cố trong cung ứng nước sạch.	Chủ trì: Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Xây dựng. Phối hợp: Công ty Cấp nước, UBND cấp xã.	Tăng tỷ lệ hộ dân nông thôn được tiếp cận nước sạch hợp vệ sinh.
CS điện sinh hoạt ở địa phương	76.80%	81.64%	• Hạ ngầm và cải tạo lưới điện hạ thế mất an toàn. • Khắc phục nhanh các sự cố mất điện đột xuất. • Số hóa quy trình đăng ký cấp điện mới.	Chủ trì: Sở Công Thương. Phối hợp: Công ty Điện lực địa phương.	Đảm bảo dòng điện ổn định và giảm số vụ sự cố lưới điện.
CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	78.57%	82.16%	• Tăng cường tuần tra đêm tại các khu vực trọng	Chủ trì: Công an tỉnh.	Giảm tỷ lệ phạm

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			điểm. • Phát động phong trào toàn dân tố giác tội phạm. • Lắp đặt camera giám sát an ninh công cộng.	Phối hợp: Ban chỉ huy Quân sự, UBND cấp xã.	pháp hình sự và tai nạn giao thông trên địa bàn.
CS giao thông đường bộ ở địa phương	78.46%	80.41%	• Duy tu, dặm vá các tuyến đường hư hỏng • Lắp đặt đầy đủ biển báo và đèn tín hiệu. • Đẩy nhanh tiến độ thi công các trục đường chính.	Chủ trì: Sở Xây dựng. Phối hợp: UBND cấp xã.	Nâng cao năng lực lưu thông và giảm ùn tắc giao thông.
CS an sinh, xã hội ở địa phương	79.40%	81.08%	• Chi trả đúng hạn trợ cấp cho đối tượng chính sách. • Tổ chức các phiên giao dịch việc làm lưu động. • Hỗ trợ xây dựng nhà đại đoàn kết cho hộ nghèo.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Ủy ban MTTQ tỉnh, Ngân hàng Chính sách.	Giảm tỷ lệ hộ nghèo và tạo việc làm mới cho người lao động.
CS cải cách hành chính ở địa phương	77.14%	79.86%	• Tăng tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến toàn trình. • Kiểm tra đột xuất tác phong công vụ của công chức. • Công khai quy trình, lệ phí tại bộ phận Một cửa.	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh/Sở Nội vụ. Phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ngành.	Nâng cao chỉ số PAR INDEX.

2. Kênh thông tin người dân đã sử dụng để theo dõi các CS

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Qua loa phát thanh xã	46.04%	38.18%	• Duy trì và tiếp tục số hóa hệ thống truyền thanh cơ sở. • Đa dạng hóa khung giờ phát để tiếp cận nhiều đối tượng. • Biên tập nội dung phát thanh ngắn gọn, dễ hiểu.	Chủ trì: UBND cấp xã, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Giữ vững kênh thông tin cốt lõi, đảm bảo 100% người dân nắm bắt chủ trương kịp thời.
Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	55.46%	47.81%	• Đổi mới hình thức họp thôn, tổ dân phố linh hoạt. • Kết hợp lồng ghép phổ biến chính sách pháp luật mới. • Tăng cường đối thoại trực tiếp, giải quyết kiến	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Ban công tác Mặt trận, Trưởng thôn/Tổ trưởng dân	Phát huy tối đa tinh thần dân chủ ở cơ sở, tăng tỷ lệ người dân đi họp.

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			ngهی tại chỗ.	phố.	
Qua chính quyền, công chức	20.77%	19.79%	- Tập huấn kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn cho CBCCVC. - Công khai số điện thoại, lịch tiếp dân của lãnh đạo. - Ứng dụng trợ lý ảo trả lời thủ tục hành chính tự động.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Nâng cao chất lượng tương tác trực tiếp, rút ngắn khoảng cách giữa chính quyền và ND.
Qua người thân, bạn bè	12.84%	17.43%	- Tuyên truyền các nguồn tin chính thống để ND chia sẻ đúng. - Khuyến khích mô hình "Gia đình pháp luật", nhóm Zalo tổ dân phố. - Cảnh báo người dân về các tin đồn thất thiệt, sai sự thật.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Hạn chế nhiễu loạn thông tin sai lệch trong cộng đồng dân cư.
Qua đài, ti vi, báo chí	40.30%	43.13%	- Tăng cường thời lượng phát sóng về hoạt động địa phương. - Phối hợp xây dựng các chuyên mục riêng định kỳ trên Đài tỉnh. - Cung cấp thông tin báo chí kịp thời về các sự kiện lớn.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Báo và phát thanh, truyền hình tỉnh	Nâng cao tỷ lệ tiếp cận thông tin chính thống mang tính vĩ mô của người dân.
Qua mạng internet	28.96%	39.11%	- Thiết lập và vận hành các trang Zalo Official Account chính thống. - Xây dựng ứng dụng (App) công dân số của địa phương. - Phổ cập hạ tầng internet và mạng 4G/5G về vùng nông thôn. - Tuyên truyền trên Cổng TTĐT tỉnh".	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh); Sở KHCN/ UBND cấp xã. Phối hợp: Các nhà mạng viễn thông.	Thu hẹp khoảng cách số, tăng mạnh tỷ lệ người dân khai thác thông tin trên không gian mạng.
Qua hình thức khác	0.82%	0.64%	- Thử nghiệm hình thức phát tờ rơi, áp phích tại điểm công cộng. - Tuyên truyền trực quan qua bảng điện tử LED đường phố. - Phát huy vai trò của xe thông tin lưu động tại vùng sâu.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Đảm bảo bao phủ thông tin đến cả các nhóm đối tượng đặc thù, yếu thế.

3. Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Qua loa phát thanh xã	74.27%	73.95%	- Tăng cường phát sóng bản tin tiếng dân tộc địa phương. - Thay thế cụm loa cũ bằng loa truyền thanh thông minh. - Định kỳ kiểm tra thiết bị tránh gây nhiễu âm thanh.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Giữ vững tỷ lệ bao phủ và nâng cao độ tiếp nhận thông tin vùng sâu.
Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	77.85%	78.62%	- Gửi trước tài liệu qua nhóm Zalo trước buổi họp dân. - Linh hoạt lịch họp vào cuối tuần để tăng người tham gia. - Lồng ghép các nội dung đối thoại trực tiếp về đất đai.	Chủ trì: Ủy ban MTTQ cấp xã. Phối hợp: Trưởng thôn/Tổ trưởng dân phố.	Rút ngắn chênh lệch so với cả nước, tăng tương tác đa chiều cơ sở.
Qua chính quyền, công chức	74.18%	76.02%	- Tập huấn văn hóa ứng xử công sở cho công chức Một cửa. - Niêm yết QR code tra cứu thủ tục tại sảnh tiếp dân. - Ứng dụng kiosk tự động hỗ trợ hỏi đáp trực tiếp.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Người dân nắm bắt thủ tục nhanh chóng, hạn chế đi lại nhiều lần.
Qua người thân, bạn bè	72.22%	71.79%	- Phát động phong trào mỗi công dân là một tuyên truyền viên. - Chia sẻ infographic chính thống qua mạng xã hội cá nhân. - Tuyên truyền nhận biết tin giả để tránh chia sẻ sai lệch.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Lan tỏa thông tin chính xác, tin cậy trong các nhóm cộng đồng.
Qua đài, ti vi, báo chí	77.96%	80.34%	- Ký kết hợp tác truyền thông với Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh. - Đa dạng hóa chuyên mục thời sự phản ánh thực tế địa phương. - Số hóa các trang báo in sang giao diện báo điện tử.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh.	Đưa thông tin vĩ mô cận cảnh hơn với đời sống thường nhật của dân.
Qua mạng internet	74.18%	78.73%	Hoàn thiện ứng dụng Công dân số dùng chung	Chủ trì: Sở Khoa học	Thu hẹp khoảng

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			của tỉnh. • Tổ chức ngày hội chuyển đổi số tại các xã nông thôn. • Đồng bộ hóa cơ sở dữ liệu mở công khai trên Cổng TTĐT.	và Công nghệ. Phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Điều hành thông tin tỉnh); Doanh nghiệp viễn thông, Tổ CNSCĐ.	cách 4.55% so với toàn quốc, tăng tương tác mạng.

4. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý của người dân đối với CS

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	12.26%	24.91%	- Tuyên truyền về quyền lợi và trách nhiệm tham gia quản lý nhà nước của ND. - Công khai kết quả tiếp thu ý kiến để người dân thấy được vai trò của mình. - Đa dạng hóa đồng thời nhiều hình thức tiếp cận.	Chủ trì: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp tỉnh, cấp xã. Phối hợp: UBND cấp xã.	Nâng cao nhận thức chung, thu hẹp khoảng cách chênh lệch 12.65% so với cả nước.
Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	23.83%	30.84%	- Cải tiến thiết kế phiếu hỏi ngắn gọn, dễ hiểu, có sẵn phong bì phản hồi. - Phối hợp với trưởng thôn, người có uy tín để phát và thu phiếu trực tiếp. - Ứng dụng mã QR in trên phiếu giấy để người dân quét chọn nhanh.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các đoàn thể thôn/tổ dân phố, cơ quan địa phương.	Tăng tỷ lệ thu hồi phiếu hợp lệ và nâng cao chất lượng ý kiến đóng góp.
Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	66.67%	46.83%	- Phát huy tối đa lợi thế (vượt 19.84% so với cả nước). - Chuẩn bị kỹ nội dung, tăng thời lượng thảo luận, đối thoại trực tiếp. - Thực hiện biểu quyết công khai minh bạch đối với các vấn đề dân sinh.	Chủ trì: UB Mặt trận tổ quốc xã, UBND cấp xã. Phối hợp: Trưởng thôn/Tổ trưởng dân phố.	Duy trì tỷ lệ tham gia đúng đầu, tạo sự đồng thuận cao trong cộng đồng.
Sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến trên trang thông tin điện tử của chính quyền	7.16%	10.74%	- Thiết kế giao diện mục "Ý kiến công dân" trực quan, dễ thao tác. - Tích hợp tính năng xác thực tài khoản qua	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Sở Khoa học	Tăng lượt truy cập và tương tác góp ý số của

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			VNeID để bảo mật. • Đăng tải kịp thời các dự thảo văn bản quy hoạch lên trang chủ.	và Công nghệ.	người dân trên Cổng TTĐT.
Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến qua zalo, facebook	8.54%	10.44%	• Xây dựng các bảng khảo sát gắn trên trang Zalo của địa phương. • Tận dụng các nhóm Zalo thôn/tổ dân phố để gửi link khảo sát nhanh. • Chạy chiến dịch truyền thông điều hướng người dân tham gia tương tác	Chủ trì: UBND cấp xã/Tổ công nghệ số cộng đồng. Phối hợp: Đoàn Thanh niên địa phương.	Kích hoạt sự tham gia của đối tượng trẻ tuổi qua các nền tảng mạng xã hội.

5. Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	92.54%	87.99%	• Phát huy kết quả tích cực, tiếp tục quán triệt đạo đức công vụ. • Duy trì kiểm tra công vụ đột xuất tại bộ phận Một cửa. • Biểu dương, khen thưởng kịp thời cá nhân làm tốt.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp xã.	Giữ vững và nâng cao tỷ lệ hài lòng, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện.
Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	7.18%	11.05%	• Lắp đặt camera giám sát có âm thanh tại bàn làm việc. • Xử lý nghiêm, điều chuyển công tác ngay cán bộ bị phản ánh. • Công khai quy trình, thời gian giải quyết để dân giám sát.	Chủ trì: Thanh tra tỉnh/Sở Nội vụ. Phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã.	Giảm thiểu tối đa các trường hợp vi phạm nhỏ lẻ.
Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0.28%	0.96%	• Thiết lập đường dây nóng chuyên trách tiếp nhận phản ánh độc lập. • Tổ chức hòm thư góp ý kín trực thuộc lãnh đạo cơ quan. • Kịp thời thanh tra công vụ khi có dấu hiệu tiêu cực tập thể.	Chủ trì: Thanh tra tỉnh. Phối hợp: Công an tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh.	Xử lý các dấu hiệu tiêu cực, không để xảy ra sai phạm hệ thống.

6. Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định	94.58%	89.49%	• Phát huy kết quả tích cực, tiếp tục đẩy mạnh thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt. • Niêm yết công khai biểu giá, lệ phí cố định tại nơi tiếp dân. • Định kỳ luân chuyển vị trí công tác đối với các lĩnh vực nhạy cảm (đất đai, xây dựng).	Chủ trì: Thanh tra tỉnh. Phối hợp: Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, cấp xã.	Duy trì và nâng cao tính liêm chính của bộ máy hành chính, củng cố lòng tin tuyệt đối của nhân dân.
Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định	4.58%	8.88%	• Thiết lập đường dây nóng và thùng thư góp ý bảo mật để nhận phản ánh trực tiếp. • Đóng vai mật phục, kiểm tra đột xuất quy trình xử lý hồ sơ. • Xử lý kỷ luật nghiêm khắc, buộc thôi việc cán bộ cố tình gợi ý nhận tiền	Chủ trì: Thanh tra tỉnh/Công an tỉnh. Phối hợp: Sở Nội vụ, UBND cấp xã.	Xóa bỏ hoàn toàn hiện tượng tiêu cực nhỏ lẻ.
Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	0.83%	1.63%	• Tăng cường công tác giám sát, điều tra xử lý hình sự các vụ việc có dấu hiệu trục lợi tập thể. • Thay thế toàn bộ quy trình tiếp xúc trực tiếp bằng dịch vụ công trực tuyến toàn trình. • Công khai danh tính các cán bộ vi phạm trên phương tiện truyền thông.	Chủ trì: Công an tỉnh/Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy. Phối hợp: Thanh tra tỉnh, Viện kiểm sát nhân dân tỉnh.	Xóa bỏ triệt để các nhóm tiêu cực lớn, không để phát sinh sai phạm mang tính hệ thống.

7. Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng DVHCC

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Hình thức trực tiếp	76.91%	78.31%	• Đơn giản hóa quy trình và cắt giảm các giấy tờ rườm rà tại chỗ. • Tối ưu hóa sơ đồ chỉ dẫn, bảng phân luồng tại bộ phận Một cửa. • Bố trí thêm công chức dự phòng hỗ trợ vào khung giờ cao điểm.	Chủ trì: UBND cấp xã. Phối hợp: Các tổ chức chính-xã hội cấp xã.	Rút ngắn thời gian xếp hàng chờ đợi, nâng mức hài lòng tiệm cận mục tiêu quốc gia.
Hình thức trực tuyến toàn trình	68.47%	74.90%	• Tối ưu hóa giao diện di động cho Cổng dịch vụ công của địa phương.	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.	Thu hẹp khoảng cách 6.43%, tăng

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			- Đơn giản hóa các bước kê khai và hướng dẫn bằng video trực quan. - Triển khai chính sách giảm lệ phí cho ND nộp hồ sơ trực tuyến.	Phối hợp: Sở Khoa học và Công nghệ.	mạnh tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến thành công.
Hình thức trực tuyến một phần	68.73%	74.75%	- Kết nối liên thông thông suốt giữa nộp trực tuyến và trả kết quả bưu điện. - Đẩy mạnh ký số và trả kết quả bản điện tử thay vì bắt dân lên lấy bản giấy. - Tổ công nghệ số cộng đồng trực tiếp đến nhà hướng dẫn từng hộ dân.	Chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ/Văn phòng UBND tỉnh. Phối hợp: Bưu điện tỉnh, Tổ CNSCD.	Nâng cao độ tiện lợi, loại bỏ hoàn toàn việc người dân phải đi lại nhiều lần.

B. CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2025 CỦA TỈNH

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
I. XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH	79.30%				
I.A. Sự hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền	79.79%	83.31%			
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	79.82%	83.20%	Đa dạng hóa bản tin phát thanh, tờ rơi, cổng thông tin, và ứng dụng công dân số.	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh. Phối hợp: Sở Nội vụ, Sở KHCN, Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh; UBND cấp xã.	ND tiếp cận thông tin chính sách chủ động, dễ tìm, dễ thấy.
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu	79.75%	83.43%	Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật bằng các hình thức phù hợp, nhất là trên hệ thống loa truyền thanh cơ sở để thông tin pháp luật đến với người dân nhanh chóng, kịp thời; lựa chọn nội dung PBGDPL phù hợp với nhu cầu thực tế của cán bộ và nhân dân, trong đó	Chủ trì: Sở Tư pháp. Phối hợp: Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh; UBND cấp xã.	Người dân hiểu đúng, thực hiện đúng các quy định pháp luật.

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			chú trọng tăng cường tuyên truyền, phổ biến các văn bản pháp luật mới ban hành, các văn bản chuyên ngành có nội dung thiết thực với người dân, doanh nghiệp, các vấn đề xã hội quan tâm, cần định hướng dư luận xã hội; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyên truyền, phổ biến pháp luật; gắn công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật với công tác theo dõi, thi hành pháp luật.		
I.B. Sự hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS	78.93%	82.83%			
1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân (ND) dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS	79.06%	82.78%	Tổ chức các hội nghị trực tuyến, khảo sát diện rộng qua Zalo, phiếu hỏi tại nhà	Chủ trì: Các sở, ban, ngành, địa phương. Phối hợp: Các tổ chức Chính trị-xã hội trong tỉnh.	Mở rộng tối đa đối tượng lấy ý kiến, đặc biệt là lao động trẻ.
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương	78.79%	82.87%	Xây dựng chuyên mục "Dân hỏi - Chính quyền trả lời" trực tuyến, hòm thư số	Chủ trì: Các sở, ban, ngành, địa phương. Phối hợp: Các tổ chức Chính trị-xã hội trong tỉnh.	Ghi nhận chính xác tác động thực tế của chính sách sau ban hành.
I.C. Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện CS	79.23%	83.11%			
1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	78.89%	82.48%	Rút ngắn thời gian cấp phép đầu tư, tăng đối thoại giải quyết khó khăn cho doanh nghiệp.	Chủ trì: Sở Tài chính. Phối hợp: Sở Công Thương, các sở, ngành có liên quan.	Thúc đẩy kinh tế tư nhân, tăng số lượng doanh nghiệp mới.
2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa	78.97%	83.52%	Đẩy mạnh liên thông BHYT, cải tiến quy trình đón tiếp tại các bệnh viện công lập	Chủ trì: Sở Y tế. Phối hợp: BHXH tỉnh.	Giảm thời gian chờ khám, nâng cao y

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
phương					đức phục vụ bệnh nhân.
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương	80.03%	83.59%	Rà soát phân bổ ngân sách xây dựng phòng học kiên cố, chấm dứt lạm thu trường học	Chủ trì: Sở GD&ĐT. Phối hợp: Sở Tài chính.	Đảm bảo môi trường sư phạm công bằng, chuẩn hóa cơ sở vật chất.
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	80.25%	84.17%	Nhân rộng mô hình camera an ninh khu dân cư, tăng tuần tra đêm tại địa bàn phức tạp	Chủ trì: Công an tỉnh. Phối hợp: UBND cấp xã.	Giảm tỷ lệ tội phạm hình sự và tai nạn giao thông địa phương.
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương	79.27%	82.79%	Ưu tiên ngân sách duy tu, dặm vá dứt điểm các tuyến đường huyết mạch hòng hóc.	Chủ trì: Sở Xây dựng. Phối hợp: UBND cấp xã.	Đảm bảo giao thông thông suốt, an toàn cho ND.
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương	78.99%	82.81%	Đầu tư nâng cấp các trạm biến áp quá tải, rút ngắn thời gian xử lý sự cố mất điện.	Chủ trì: Sở Công Thương Phối hợp: Công ty Điện lực.	Nguồn điện sinh hoạt ổn định, không để xảy ra sụt áp kéo dài.
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương	78.01%	82.38%	Mở rộng đường ống cấp nước sạch về nông thôn, kiểm soát nghiêm chất lượng nước.	Chủ trì: Sở Xây dựng, Sở NN&MT. Phối hợp: Công ty Cấp nước.	Kéo giảm chênh lệch 4.37%, tăng tỷ lệ sử dụng nước hợp vệ sinh.
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương	80.00%	83.55%	Số hóa quy trình chi trả trợ cấp, tổ chức sàn giao dịch việc làm định kỳ cho người nghèo.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Ngân hàng Chính sách.	Bảo đảm an sinh, hỗ trợ đúng - đủ - kịp thời cho các đối tượng.
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương	78.64%	82.70%	Triển khai chấm điểm chỉ số CCHC công khai, cắt giảm khâu trung gian trong nội bộ.	Chủ trì: Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ. Phối hợp: Các sở, ban,	Nâng thứ hạng PAR INDEX tỉnh, tạo quy trình làm việc khoa học.

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
I.D. Sự hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của CS	79.35%	83.05%		ngành, địa phương.	
1. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn	78.96%	82.43%	Hỗ trợ các gói vay vốn ưu đãi, đào tạo nghề nông nghiệp công nghệ cao cho hộ dân.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Ngân hàng Chính sách	Thu nhập bình quân đầu người tăng, giảm nghèo bền vững.
2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn	79.12%	82.71%	Tập trung thu hút các dự án công nghiệp sạch, phát triển chuỗi đô thị dịch vụ.	Chủ trì: Sở Tài chính. Phối hợp: Sở Công Thương.	Diện mạo địa phương đổi mới, cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng.
3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn	78.78%	82.72%	Thu hút bác sĩ trình độ cao về tỉnh, tổ chức chuyển giao kỹ thuật từ tuyến trung ương.	Chủ trì: Sở Y tế. Phối hợp: Sở Tài chính.	Nâng cao năng lực điều trị tại chỗ, giảm tải cho bệnh viện tuyến trên.
4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	79.37%	83.77%	Đào tạo chuẩn hóa giáo viên theo chương trình mới, đẩy mạnh số hóa học đường.	Chủ trì: Sở GD&ĐT. Phối hợp: Các trường học	Nâng cao chất lượng giáo dục mũi nhọn và giáo dục đại trà.
5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	79.92%	83.42%	Chấn chỉnh quản lý lưu trú, triệt phá tụ điểm tệ nạn, tăng tương tác qua app an ninh.	Chủ trì: Công an tỉnh. Phối hợp: Các phòng chức năng.	Địa bàn an toàn, tạo môi trường sống yên bình cho nhân dân.
6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn	79.49%	82.65%	Phát động phong trào hiến đất làm đường, cứng hóa 100% đường giao thông nông thôn.	Chủ trì: Sở Xây dựng, Sở NNMT. Phối hợp: UBND cấp xã.	Mạng lưới giao thông hoàn thiện, kết nối liên vùng thuận lợi.
7. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn	79.24%	83.26%	Thay thế hệ thống dây dẫn trần cũ kỹ, thực hiện ngầm hóa lưới điện đô thị.	Chủ trì: Sở Công Thương.	Giảm hao hụt điện năng, nâng

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
				Phối hợp: Công ty Điện lực.	cao an toàn lưới điện trong mùa mưa bão.
8. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn	78.45%	82.77%	Đầu tư nhà máy xử lý nước tập trung, xử lý nghiêm xả thải gây ô nhiễm nguồn nước.	Chủ trì: Sở Xây dựng, NN & MT. Phối hợp: UBND cấp xã	Đảm bảo an ninh nguồn nước sạch lâu dài cho sinh hoạt của ND.
9. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn	80.10%	83.52%	Tăng cường vận động quỹ "Vì người nghèo", xây dựng nhà tình nghĩa cho gia đình chính sách.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Ủy ban MTTQ tỉnh.	Không để ai bị bỏ lại phía sau, nâng mức sống đối tượng yếu thế.
10. CQHCCN, CBCCVC ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	80.10%	83.23%	Chuẩn hóa quy trình tuyển dụng, tăng cường thanh tra công vụ định kỳ và đột xuất.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Thanh tra tỉnh.	Cơ quan HCNN hoạt động chuyên nghiệp hơn; đội ngũ CBCCVC có đủ kiến thức và đạo đức công vụ.
II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	79.23%				
II.A. Sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ	79.70%	83.65%			
1. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	79.82%	83.49%	Chuẩn hóa hệ thống biển hiệu theo bộ nhận diện thương hiệu Một cửa quốc gia.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã.	ND dễ dàng định vị khu vực chức năng mà không cần hỏi nhiều lần
2. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	79.92%	83.92%	Rà soát mở rộng phòng chờ, bổ sung ghế ngồi, quạt mát, nước uống, bàn viết hồ sơ.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã.	TT PVHCC công cấp tỉnh, cấp xã đảm bảo đầy đủ điều kiện.

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
3. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp ND giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79.34%	83.54%	Trang bị máy tính cấu hình cao, máy quét tốc độ cao, máy lấy số tự động, wifi miễn phí.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã.	Đẩy nhanh tốc độ xử lý bước đầu, rút ngắn thời gian giao dịch.
II.B. Sự hài lòng của người dân đối với Thủ tục hành chính (TTHC)	79.10%	83.17%			
1. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	79.14%	83.57%	Niem yết bằng bảng điện tử thay thế bản giấy cũ, tích hợp mã QR tra cứu thành phần hồ sơ.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã.	Người dân dễ tiếp cận thông tin thủ tục chính xác, cập nhật.
2. Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	79.04%	83.32%	Nghiêm cấm công chức tự ý yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định pháp luật.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã. Phối hợp: các sở, ngành, địa phương.	Chấm dứt tình trạng hồ sơ bị sửa đổi, bổ sung nhiều lần.
3. Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định.	79.31%	82.99%	Cấu hình biểu phí tự động trên hệ thống phần mềm, xuất hóa đơn điện tử ngay khi thu.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã. Phối hợp: Thuế tỉnh Quảng Trị, các đơn vị thu.	Thu đúng, thu đủ, minh bạch hóa dòng tiền tài chính công.
4. Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.	78.91%	82.79%	Theo dõi tiến độ qua phần mềm, tự động cảnh báo hồ sơ sắp quá hạn đề đơn đốc.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã Phối hợp: các sở, ngành, địa phương..	Kiểm soát chặt chẽ quy trình nội bộ, nâng tỷ lệ đúng hạn trên 98%.
II.C. Sự hài lòng của người dân đối với Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho ND tại BPMC	79.51%	83.25%			

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
1. Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND	79.82%	83.53%	Ban hành và áp dụng nghiêm ngặt Quy tắc ứng xử Một cửa, xử lý nghiêm nếu có phản ánh hách dịch.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã. Phối hợp: Các sở, ngành, địa phương	Tạo không khí làm việc cởi mở, thân thiện giữa chính quyền với dân.
2. Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ	79.75%	83.49%	Áp dụng nguyên tắc "Hướng dẫn một lần bằng phiếu hướng dẫn viết tay hoặc in sẵn".	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã. Phối hợp: Các sở, ngành, địa phương	Giúp người dân hoàn thiện hồ sơ nhanh chóng ngay từ lần đầu tiên.
3. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	78.96%	82.72%	Vận hành quy trình điện tử hóa, chặn việc can thiệp thủ công vào thứ tự hồ sơ.	Chủ trì: Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, UBND cấp xã. Phối hợp: Các sở, ngành, địa phương	Đảm bảo tính công tâm, khách quan, đúng luật trong thực thi công vụ.
II.D. Kết quả dịch vụ hành chính công	78.94%	82.99%			
1. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn.	78.59%	82.62%	Thực hiện nghiêm quy chế xin lỗi bằng văn bản gửi người dân nếu xảy ra trễ hẹn.	Các sở, ban, ngành UBND cấp xã	Kéo giảm chênh lệch 4.03%, nâng cao uy tín của cơ quan hành chính.
2. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	79.04%	83.24%	Tăng cường khâu kiểm tra đối chiếu thông tin trước khi ký duyệt xuất bản kết quả.	Các sở, ban, ngành UBND cấp xã	Hạn chế hoàn toàn lỗi in ấn sai lệch thông tin, gây phiền hà phải đính chính.
3. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	79.19%	83.12%	Thực hiện cơ chế giải quyết theo trình tự thời gian nộp hồ sơ, không thiên vị ưu tiên.	Các sở, ban, ngành UBND cấp xã	Tạo môi trường pháp lý công bằng tuyệt đối cho mọi tầng lớp nhân dân.
II.E. Sự hài lòng của người dân đối với việc Trung tâm phục vụ	78.93%	82.49%			

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
hành chính công/Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị					
1. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận PAKN dễ dàng	78.94%	82.32%	Tích hợp mục phản ánh hiện trường trên Zalo, lắp hòm thư góp ý bảo mật tại sảnh.	Các sở, ban, ngành UBND cấp xã	ND có thể gửi phản ánh mọi lúc mọi nơi một cách an toàn, dễ dàng.
2. BPMC tiếp nhận, xử lý PAKN đúng quy định	78.99%	82.59%	Quy định rõ thời hạn xử lý từng loại phản ánh, chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền.	Các sở, ban, ngành UBND cấp xã	Quy trình xử lý chuyên nghiệp, minh bạch, tuân thủ đúng pháp luật.
3. BPMC thông báo kết quả xử lý PAKN kịp thời.	78.86%	82.55%	Tự động gửi tin nhắn SMS hoặc thông báo qua Zalo kết quả xử lý cho người phản ánh.	Các sở, ban, ngành UBND cấp xã.	Người dân nắm bắt được tiến độ và hài lòng với tinh thần cầu thị của CQ.
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	79.27%	83.09%			

C. CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI NĂM 2025 CỦA TỈNH

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho ND	85.24%	87.01%	- Niêm yết đầy đủ quy hoạch, ngân sách tại trụ sở. - Cập nhật thông tin chính thống lên Cổng TTĐT tỉnh và các Trang TTĐT thành phần. - Phổ biến lịch tiếp công dân qua hệ thống loa phát thanh.	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh. Phối hợp: Sở, ban ngành; UBND cấp xã.	ND dễ dàng tiếp cận thông tin công khai và giảm thiểu khiếu nại do thiếu thông tin.
Tăng cường trách nhiệm giải trình của	84.47%	86.88%	Tổ chức đối thoại trực tiếp định kỳ giữa lãnh	Chủ trì: Văn phòng	Mối quan hệ giữa

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
chính quyền đối với ND			đạo và ND. • Thực hiện hợp báo cung cấp thông tin về các vấn đề nóng. • Trả lời bằng văn bản đúng hạn 100% các nội dung chất vấn.	UBND tỉnh/Thanh tra tỉnh. Phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã.	chính quyền với ND được củng cố và tăng niềm tin của nhân dân.
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của ND đối với hoạt động của chính quyền.	83.36%	86.22%	• Phát huy vai trò giám sát của Ban Thanh tra nhân dân. • Lấy ý kiến ND trước khi triển khai dự án tại địa bàn. • Công khai quy trình giám sát đầu tư cộng đồng.	Chủ trì: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh. Phối hợp: Thanh tra tỉnh, UBND các cấp.	Các công trình công cộng tại địa phương đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ.
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	84.74%	87.46%	• Sắp xếp tinh gọn bộ máy các phòng ban chuyên môn. • Phân định rõ thẩm quyền và trách nhiệm của người đứng đầu. • Thực hiện nghiêm quy chế làm việc của UBND.	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã.	Bộ máy hành chính hoạt động thông suốt và các mục tiêu kinh tế - xã hội đạt kế hoạch.
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người ND	86.94%	88.05%	• Nâng cấp hệ thống máy tính, máy quét tại bộ phận Một cửa. • Bố trí phòng chờ có điều hòa, nước uống, wifi miễn phí. • Lắp đặt ki-ốt tra cứu thông tin tự động tại UBND xã.	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh Phối hợp: Sở Tài chính; các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Giảm tình trạng quá tải và không gian làm việc hành chính chuyên nghiệp hơn.
Nâng cao năng lực của CBCCVC chức trong giải quyết công việc cho ND	85.91%	88.65%	• Mở lớp bồi dưỡng kỹ năng xử lý hồ sơ hành chính khó. • Đào tạo chuyên sâu về quy trình chuyển đổi số. • Tổ chức hội thi công chức giỏi, tinh thông nghiệp vụ	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Trường Chính trị tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn tăng cao và hạn chế tối đa sai sót chuyên môn.
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) đối với ND trong giải quyết công việc.	85.19%	87.99%	• Quán triệt quy tắc ứng xử văn hóa công sở với ND. • Thực hiện phong trào "Nụ cười công chức" khi đón tiếp. • Xử lý nghiêm cán bộ có hành vi hách dịch,	Chủ trì: Sở Nội vụ. Phối hợp: Thanh tra tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Xóa bỏ hoàn toàn hiện tượng gây phiền hà cho người dân đi làm thủ tục.

Tiêu chí	Kết quả năm 2025	Mức chung của cả nước	Giải pháp khắc phục	Cơ quan chủ trì/ phối hợp	Kết quả
			những nhiều		
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho ND	84.08%	86.96%	- Số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính. - Liên thông dữ liệu điện tử giữa các cơ quan, đơn vị. - Đẩy mạnh sử dụng chữ ký số trong phê duyệt văn bản	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh; Sở Khoa học và Công nghệ. Phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã.	Quy trình hành chính vận hành hoàn toàn trên môi trường mạng an toàn.
Nâng cao chất lượng cung ứng DVC trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho ND	84.86%	87.22%	- Tái cấu trúc quy trình dịch vụ công thành dịch vụ toàn trình. - Tích hợp cổng dịch vụ công địa phương với Cổng QG. - Thành lập tổ công nghệ số cộng đồng hướng dẫn ND nộp hồ sơ.	Chủ trì: Sở Khoa học và Công nghệ/VP UBND tỉnh. Phối hợp: Bưu điện tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND cấp xã.	Tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà cao
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ND	86.24%	88.53%	- Vận hành hiệu quả đường dây nóng và hòm thư góp ý. - Ứng dụng app phản ánh hiện trường qua thiết bị di động. - Công khai tiến độ và kết quả giải quyết kiến nghị cho ND biết.	Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh/Sở KH&CN. Phối hợp: Các sở, ngành, UBND cấp xã.	100% phản ánh được tiếp nhận, xử lý kịp thời và dứt điểm tại cơ sở.