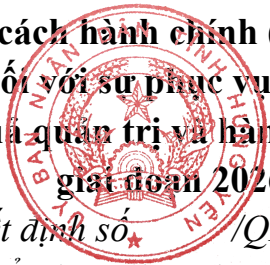


**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

ĐỀ ÁN

**Cải thiện Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước
(SIPAS) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên
giai đoạn 2026-2030**

*(Kèm theo Quyết định số  /QĐ-UBND ngày /6/2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)*

Hưng Yên, tháng 6 năm 2026

MỤC LỤC

Phần I	5
SỰ CẦN THIẾT VÀ CƠ SỞ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	5
I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	5
II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN	6
1. Căn cứ pháp lý	6
2. Căn cứ thực tiễn	8
Phần II	8
TỔNG QUAN CÁC CHỈ SỐ VÀ PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG	8
I. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)	8
1. Khái quát chung	8
2. Phân tích theo các lĩnh vực và nhóm tiêu chí PAR INDEX	10
2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	10
2.2. Cải cách thể chế	12
2.3. Cải cách thủ tục hành chính	13
2.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	15
2.5. Cải cách chế độ công vụ	16
2.6. Cải cách tài chính công	18
2.7. Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số	19
2.8. Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức	21
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC (SIPAS)	23
1. Khái quát chung	23
2. Mức độ hài lòng chung của người dân	23
3. Phân tích mức độ hài lòng theo các nội dung thành phần	25
3.1. Sự hài lòng đối với thủ tục hành chính	25
3.2. Sự hài lòng đối với đội ngũ cán bộ, công chức	27
3.3. Sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính	28
3.4. Sự hài lòng đối với tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	30
III. CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH (PAPI)	32
1. Khái quát chung	32
2. Phân tích theo các trụ cột PAPI	33
2.1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	33
2.2. Công khai, minh bạch trong ra quyết định	35
2.3. Trách nhiệm giải trình với người dân	37
2.4. Kiểm soát rủi ro tham nhũng trong khu vực công	38
2.5. Thủ tục hành chính công	40

2.6. Cung ứng dịch vụ công	41
2.7. Quản trị môi trường	43
2.8. Quản trị điện tử	44
Phần III	46
QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU	46
NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS, PAPI	46
GIẢI ĐOẠN 2026-2030	46
I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO	46
1. Cải cách hành chính là động lực then chốt nâng cao chất lượng quản trị tỉnh sau hợp nhất	46
2. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm của cải cách và thước đo đánh giá kết quả	47
3. Nâng cao thứ hạng các chỉ số gắn với cải thiện thực chất chất lượng điều hành	47
4. Bảo đảm sự lãnh đạo của Tỉnh ủy, sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của UBND tỉnh trong tổ chức thực hiện Đề án	47
5. Kết hợp hài hòa giữa cải cách hành chính và chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số	47
6. Bảo đảm tính kế thừa, ổn định và phát triển trong giai đoạn 2026-2030	47
II. MỤC TIÊU	48
1. Mục tiêu tổng quát	48
2. Mục tiêu cụ thể	48
2.1. Đối với Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX)	48
2.2. Đối với Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	48
2.3. Đối với Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)	49
2.4. Mục tiêu tổng hợp, liên thông các chỉ số	49
III. CHỈ TIÊU ĐỊNH LƯỢNG	49
1. Nhóm chỉ tiêu về Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX)	49
1.1. Thứ hạng PAR INDEX:	49
1.2. Công tác Chỉ đạo, điều hành CCHC	49
1.3. Cải cách Thể chế	50
1.4. Cải cách Thủ tục hành chính	50
1.5. Cải cách Tổ chức bộ máy	50
1.6. Cải cách chế độ công vụ	51
1.7. Cải cách Tài chính công	51
1.8. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, chính quyền số	51
1.9. Tác động của CCHC đến người dân và phát triển KT-XH	52
2. Nhóm chỉ tiêu về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)	52
3. Nhóm chỉ tiêu về Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)	53
4. Chỉ tiêu liên thông, tổng hợp	53

Phần IV	53
NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CẢI THIẾN, NÂNG CAO	53
CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS, PAPI GIAI ĐOẠN 2026-2030	53
I. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	53
1. Nhiệm vụ: Tăng cường vai trò chỉ đạo thống nhất của UBND tỉnh trong công tác cải cách hành chính.....	53
2. Giải pháp: Tăng cường vai trò chỉ đạo thống nhất của UBND tỉnh trong công tác cải cách hành chính.....	54
II. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH THỂ CHẾ	55
1. Nhiệm vụ: Hoàn thiện thể chế quản lý nhà nước phù hợp mô hình chính quyền địa phương hai cấp, bảo đảm đồng bộ, khả thi và minh bạch	55
2. Giải pháp: Đổi mới toàn diện công tác xây dựng, rà soát và tổ chức thực thi thể chế	56
III. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH TTHC	57
1. Nhiệm vụ: Đơn giản hóa, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm	57
2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách thủ tục hành chính theo hướng thực chất, hiệu quả và bền vững.....	57
IV. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY.....	58
1. Nhiệm vụ: Sắp xếp tổ chức bộ máy chính quyền tỉnh - xã tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, phù hợp mô hình chính quyền địa phương hai cấp	58
2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, hiệu quả và trách nhiệm	59
V. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ.....	60
1. Nhiệm vụ: Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng chuyên nghiệp, trách nhiệm, liêm chính và phục vụ	60
2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách chế độ công vụ gắn với hiệu quả thực thi và sự hài lòng của người dân.....	60
VI. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	61
1. Nhiệm vụ: Nâng cao hiệu quả quản lý, sử dụng tài chính công theo hướng minh bạch, tiết kiệm, gắn với kết quả đầu ra và chất lượng phục vụ	61
2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách tài chính công theo hướng minh bạch, hiệu quả và gắn với kết quả.....	62
VII. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ.....	63
1. Nhiệm vụ: Phát triển chính quyền số lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, bảo đảm vận hành hiệu quả, dễ sử dụng và tạo giá trị thực chất	63
2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp phát triển chính quyền số theo hướng thực chất, bền vững và lấy người dân làm trung tâm	63
Phần V.....	64
TỔ CHỨC THỰC HIỆN	64
1. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh	64
2. Trách nhiệm của Sở Nội vụ	65
3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh.....	66
4. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã.....	67

5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan.....	68
6. Cơ chế phối hợp và huy động nguồn lực	70
6.1. Cơ chế phối hợp	70
6.2. Huy động và sử dụng nguồn lực	70
7. Cơ chế giám sát, đánh giá và báo cáo	71
7.1. Giám sát, theo dõi thường xuyên	71
7.2. Đánh giá giữa kỳ và đánh giá cuối kỳ	71
7.3. Chế độ báo cáo	72
8. Khen thưởng, xử lý trách nhiệm	72
8.1. Chế độ khen thưởng.....	72
8.2. Xử lý trách nhiệm	72
Phần VI	73
KẾT LUẬN.....	73
PHỤ LỤC	74
DANH MỤC NHIỆM VỤ CẢI THIỆN CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS VÀ PAPI	74
<i>(Kèm theo Quyết định số .../QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)</i> ..	74
1. Nhiệm vụ cải thiện Chỉ số PAR INDEX	74
2. Nhiệm vụ cải thiện Chỉ số SIPAS	85
3. Nhiệm vụ cải thiện Chỉ số PAPI	88

Phần I

SỰ CẦN THIẾT VÀ CƠ SỞ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Cải cách hành chính (CCHC) tiếp tục được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, có ý nghĩa quyết định đối với việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững. Trong bối cảnh xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa và đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia, yêu cầu đặt ra đối với CCHC không chỉ dừng lại ở việc hoàn thiện thể chế, đơn giản hóa thủ tục hành chính mà còn phải chuyển mạnh sang quản trị dựa trên kết quả, dựa trên trải nghiệm của người dân và hiệu quả điều hành thực chất của chính quyền địa phương.

Tỉnh Hưng Yên (mới) được thành lập từ ngày 01/7/2025 trên cơ sở hợp nhất tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình. Việc hợp nhất đơn vị hành chính cấp tỉnh mở ra không gian phát triển mới, đồng thời đặt ra những yêu cầu quản trị mới có tính đặc thù, nhất là trong tổ chức bộ máy hành chính, phương thức điều hành và cung ứng dịch vụ hành chính công. Trong giai đoạn đầu sau hợp nhất, tỉnh Hưng Yên phải đồng thời thực hiện các nhiệm vụ mang tính “kép”: ổn định tổ chức bộ máy, bảo đảm hoạt động thông suốt của cơ quan hành chính các cấp và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo các chuẩn mực đo lường quốc gia.

Thực tiễn quản trị địa phương cho thấy, sau hợp nhất, nếu không có một công cụ chỉ đạo, điều hành thống nhất và đủ mạnh, công tác CCHC dễ phát sinh các rủi ro như: phân tán mục tiêu giữa các cơ quan, đơn vị; thiếu đồng bộ về quy trình, nền tảng số và dữ liệu; chênh lệch chất lượng phục vụ giữa các địa bàn; khó xác định trách nhiệm người đứng đầu; khó theo dõi, giám sát và cải thiện các chỉ số đánh giá của Trung ương. Những rủi ro này không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến thứ hạng các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI mà còn tác động tiêu cực đến niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với chính quyền địa phương.

Trong bối cảnh đó, các chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số HÀi lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) không chỉ là công cụ đánh giá kết quả CCHC hằng năm mà cần được sử dụng như hệ thống chỉ số quản trị, phục vụ trực tiếp cho công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh. Việc cải thiện, nâng cao các chỉ số này đòi hỏi phải có mục tiêu rõ ràng, giải pháp cụ thể, phân công trách nhiệm minh bạch và cơ chế theo dõi, đánh giá thường xuyên.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình đã phản ánh tương đối đầy đủ những mặt đạt được cũng như những hạn chế, “điểm nghẽn” trong công tác CCHC, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và hiệu quả quản trị địa phương. Việc tổng hợp, phân tích các kết quả này là cơ sở quan trọng để xác định các vấn đề ưu tiên cần tập trung xử lý trong giai đoạn tiếp theo đối với tỉnh Hưng Yên (mới).

Vì vậy, việc xây dựng, phê duyệt và tổ chức thực hiện Đề án “Cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026-2030” là hết sức cần thiết nhằm thiết lập khuôn khổ chỉ đạo, điều hành thống nhất của UBND tỉnh Hưng Yên (mới) đối với công tác CCHC trong giai đoạn 2026-2030; Gắn mục tiêu CCHC với kết quả đầu ra cụ thể theo từng chỉ số, tiêu chí và lĩnh vực thành phần; tăng cường trách nhiệm người đứng đầu và khả năng đo lường, giám sát; Làm cơ sở để các sở, ban, ngành và UBND các cấp xây dựng kế hoạch, chương trình hành động hằng năm; bảo đảm phân bổ và sử dụng hiệu quả các nguồn lực cho cải thiện chỉ số.

II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Căn cứ pháp lý

Việc xây dựng Đề án “Cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026-2030” được thực hiện trên cơ sở các chủ trương, đường lối của Đảng; quy định pháp luật của Nhà nước; các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và các nghị quyết, chương trình của tỉnh liên quan đến cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Cụ thể:

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

- Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

- 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 về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030”.

- Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15/10/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương”.

- Quyết định số 282/QĐ-TTg ngày 12/02/2026 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trọng tâm giai đoạn 2026–2030.

- Các Báo cáo kết quả Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) hằng năm của Bộ Nội vụ đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương giai đoạn 2021-2024.

- Các Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) do Bộ Nội vụ chủ trì công bố hằng năm giai đoạn 2021-2024.

- Các Báo cáo Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) do Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam phối hợp với các cơ quan Trung ương công bố hằng năm giai đoạn 2021-2024.

- Nghị quyết đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Hưng Yên lần thứ I, nhiệm kỳ 2025-2030.

- Chương trình số 01/CTr/TU ngày 20/10/2025 của Tỉnh ủy Hưng Yên ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Hưng Yên lần thứ I, nhiệm kỳ 2025-2030.

- Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 30/12/2025 của Tỉnh ủy Hưng Yên ban hành Nghị quyết Hội nghị Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Khoá I, nhiệm kỳ 2025-2030 về tài chính, kinh tế - xã hội 5 năm 2026-2030.

- Nghị quyết số 821/NQ-HĐND ngày 31/12/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 05 năm 2026-2030 tỉnh Hưng Yên.

- Nghị quyết số 01-NQ/ĐH ngày 31/7/2025 của Đảng bộ Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên Lần thứ I, nhiệm kỳ 2025-2030.

- Chương trình số 10-CTr/TU ngày 16/3/2026 của Tỉnh ủy Hưng Yên về Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng.

- Quyết định số 719/QĐ-UBND của UBND tỉnh Hưng Yên phê duyệt Chương trình phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2025-2030, tầm nhìn đến năm 2045.

- Quyết định số 292/QĐ-UBND ngày 14/7/2025 của UBND tỉnh Hưng Yên về phân công nhiệm vụ cải cách hành chính cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

- Quyết định số 1655/QĐ-UBND ngày 31/10/2025 của UBND tỉnh Hưng Yên về Ban hành Quy định về xác định Chỉ số cải cách hành chính và Bộ Chỉ số đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

- Quyết định số 1656/QĐ-UBND ngày 31/10/2025 của UBND tỉnh Hưng Yên về Ban hành Quy định về xác định Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

- Quyết định số 1657/QĐ-UBND ngày 31/10/2025 của UBND tỉnh Hưng Yên về Ban hành Quy định về xác định Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp xã và Bộ Chỉ số đánh giá kết quả thực hiện công tác nâng cao năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp xã.

- Quyết định số 01/2023/QĐ-UBND ngày 11/01/2023 của UBND tỉnh về quy định đánh giá năng lực thực hiện các chỉ số cải cách nền hành chính tỉnh Hưng Yên.

- Các báo cáo đánh giá, phân tích kết quả Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI hằng năm của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình giai đoạn 2021-2024.

- Kết luận số 375-KL/TU ngày 25/5/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Đề án “Cải thiện Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026–2030”;

- Công văn số 1305-CV/ĐU ngày 28/5/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện Kết luận số 375-KL/TU ngày 25/5/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

2. Căn cứ thực tiễn

Đề án được xây dựng xuất phát từ yêu cầu thực tiễn trong quá trình tổ chức và vận hành chính quyền tỉnh Hưng Yên (mới) sau khi hợp nhất tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình từ ngày 01/7/2025. Việc hợp nhất đơn vị hành chính đặt ra yêu cầu cấp thiết phải hoàn thiện thể chế, tổ chức bộ máy, phương thức điều hành và chất lượng phục vụ, bảo đảm bộ máy chính quyền hoạt động thông suốt, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu quản trị trong giai đoạn mới.

Thực tiễn triển khai cải cách hành chính giai đoạn 2021-2024 tại hai tỉnh cho thấy đã đạt được những kết quả tích cực; tuy nhiên, kết quả các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI vẫn còn những hạn chế, chưa ổn định, một số lĩnh vực, tiêu chí thành phần có điểm số chưa cao hoặc biến động lớn qua các năm. Đặc biệt, các nội dung liên quan đến chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; cải cách thủ tục hành chính; chất lượng đội ngũ công chức; công khai, minh bạch; trách nhiệm giải trình và mức độ hài lòng của người dân còn là những điểm nghẽn cần tập trung khắc phục.

Bên cạnh đó, yêu cầu chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực chất; yêu cầu nâng cao niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với chính quyền địa phương; yêu cầu quản trị hiện đại, lấy người dân làm trung tâm... đòi hỏi tỉnh phải có một Đề án tổng thể, xuyên suốt, làm công cụ chỉ đạo, điều hành thống nhất trong giai đoạn 2026-2030.

Việc xây dựng Đề án cũng nhằm cụ thể hóa các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Hưng Yên (mới), tạo môi trường hành chính thuận lợi, minh bạch, hiệu quả; góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút đầu tư, thúc đẩy phát triển bền vững và nâng cao chất lượng cuộc sống của Nhân dân.

Phần II

TỔNG QUAN CÁC CHỈ SỐ VÀ PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG

I. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)

1. Khái quát chung

Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) là công cụ đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính hằng năm đối với các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do Bộ Nội vụ chủ trì tổ chức triển khai theo quy định. PAR INDEX phản ánh tương đối toàn diện mức độ thực hiện các nội dung cải cách hành chính, năng lực tổ chức thực thi và chất lượng quản trị hành chính của cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời là căn cứ quan trọng để cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh hoạt động chỉ đạo, điều hành, phân công nhiệm vụ, kiểm soát trách nhiệm và cải thiện chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Kết quả PAR INDEX được hình thành trên cơ sở tổng hợp, đánh giá nhiều nguồn thông tin theo phương pháp thống nhất, bao gồm: (1) tự đánh giá của cơ quan, đơn vị

theo bộ tiêu chí và hướng dẫn của Bộ Nội vụ kèm hồ sơ minh chứng; (2) thẩm định, chấm điểm của cơ quan có thẩm quyền; và (3) các hợp phần đo lường thông qua điều tra xã hội học, phản ánh mức độ hài lòng và cảm nhận của người dân, tổ chức đối với hoạt động của chính quyền và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công (tùy theo bộ tiêu chí áp dụng từng năm).

PAR INDEX được cấu trúc theo các lĩnh vực/nhóm tiêu chí chủ yếu, gắn với các trụ cột cải cách hành chính của Nhà nước, như: công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công; và xây dựng, phát triển chính quyền điện tử/chính quyền số. Mỗi lĩnh vực được cụ thể hóa thành các tiêu chí, tiêu chí thành phần với thang điểm tương ứng, nhằm đánh giá cả mức độ hoàn thành nhiệm vụ, chất lượng kết quả đầu ra và tính bền vững của cải cách.

Về ý nghĩa quản trị, PAR INDEX không chỉ là thước đo kết quả thực hiện cải cách hành chính, mà còn là cơ sở để UBND cấp tỉnh nhận diện điểm mạnh, điểm nghẽn theo từng lĩnh vực, tiêu chí; từ đó xây dựng chương trình hành động, phân công trách nhiệm rõ ràng, ưu tiên nguồn lực đúng trọng tâm và tổ chức kiểm tra, giám sát thường xuyên. Trong điều kiện tỉnh Hưng Yên (mới) được hình thành sau hợp nhất, việc theo dõi, phân tích PAR INDEX càng có ý nghĩa quan trọng trong chuẩn hóa phương thức quản trị, nâng cao hiệu lực, hiệu quả bộ máy và tạo nền tảng cải thiện đồng thời các chỉ số SIPAS và PAPI.

Giai đoạn 2021-2024, tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 theo chỉ đạo của Chính phủ và Bộ Nội vụ. Kết quả đánh giá PAR INDEX cho thấy, điểm số của hai tỉnh chủ yếu đạt mức trung bình khá, dao động quanh mức 80%-86% điểm tối đa, có xu hướng cải thiện qua các năm nhưng chưa ổn định và chưa tạo được bước bứt phá rõ rệt so với nhóm địa phương dẫn đầu cả nước (thường đạt trên 90% điểm tối đa).

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số PAR INDEX có cải thiện ở một số năm, nhất là các tiêu chí về chỉ đạo, điều hành CCHC và cải cách thủ tục hành chính. Tuy nhiên, thứ hạng chưa ổn định; một số lĩnh vực có mức cải thiện chậm, đặc biệt là các tiêu chí liên quan đến chuyển đổi số, hiện đại hóa nền hành chính và tác động của CCHC đến người dân, doanh nghiệp, làm hạn chế khả năng tăng điểm tổng thể. Vào những năm đầu giai đoạn (2021-2022), Hưng Yên duy trì sự ổn định ấn tượng khi giữ vững vị trí thứ 12/63 tỉnh, thành phố. Điểm nhấn trong thời kỳ này là điểm số tuyệt đối rất cao (88,34 điểm năm 2021), trong đó điểm thẩm định luôn đạt sát mức tối đa tại các lĩnh vực Cải cách thể chế và Cải cách tổ chức bộ máy. Tuy nhiên, bước sang năm 2023, tỉnh ghi nhận một sự tụt hạng đáng kể khi rơi xuống vị trí thứ 26. Đây không phải sự suy giảm về chất lượng nội tại (điểm số vẫn tăng 0,55 điểm), mà là hệ quả của việc chậm thích ứng với các tiêu chí mới về “Chính quyền số” và “Thanh toán trực tuyến” trong khi các địa phương khác như Quảng Ninh hay Hải Phòng đã bứt phá quá nhanh. Năm 2024 đánh dấu sự quay trở lại mạnh mẽ của Hưng Yên khi vươn lên vị trí thứ 14 với 89,84 điểm - mức điểm cao nhất của tỉnh từ trước đến nay. Kết quả này chứng minh hiệu quả của việc quyết liệt khắc phục các “điểm nghẽn” về dữ liệu và đồng bộ hóa thủ

tục hành chính (TTHC) lên Cổng dịch vụ công quốc gia, giúp điểm thẩm định của tỉnh đạt 62,99/68 điểm (tỷ lệ gần 93%).

Đối với tỉnh Thái Bình: thể hiện một biểu đồ diễn biến phức tạp và thiếu tính ổn định hơn, phản ánh những khó khăn trong việc duy trì kỷ cương và đồng bộ hóa hạ tầng số. Giai đoạn 2021-2023, Thái Bình có những bước tiến đáng khích lệ về mặt xếp hạng, tăng dần từ vị trí 50 lên vị trí 38. Sự cải thiện này chủ yếu đến từ nỗ lực rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Tuy nhiên, đà tăng trưởng này đã bị chặn đứng vào năm 2024 khi tỉnh rơi thẳng xuống vị trí 52/63 - thứ hạng thấp nhất trong khu vực Đồng bằng sông Hồng. Sự sụt giảm này phản ánh một thực trạng: Thái Bình đang gặp “trần giới hạn” về điểm thẩm định. Điểm số 86,28 của năm 2024 thấp hơn trung bình chung cả nước, mà nguyên nhân sâu xa nằm ở nhóm tiêu chí "Xây dựng Chính quyền số" và "Tác động của CCHC đến kinh tế - xã hội". Đặc biệt, việc bị trừ điểm nặng tại tiêu chí 5.4 (Kỷ luật, kỷ cương hành chính) do có cán bộ lãnh đạo bị xử lý hình sự đã tạo ra hệ lụy tiêu cực trực tiếp đến tổng điểm, làm mất đi thành quả nỗ lực của các lĩnh vực khác.

Nhìn chung, PAR INDEX của hai tỉnh cho thấy cải cách hành chính đã đi vào nền nếp, nhưng chưa bứt phá, đặc biệt ở các tiêu chí chấm điểm theo ngưỡng cao và phản ánh kết quả thực chất. Khoảng cách điểm số giữa hai tỉnh và nhóm địa phương dẫn đầu cả nước cho thấy dư địa cải thiện PAR INDEX của tỉnh Hưng Yên (mới) trong giai đoạn 2026-2030 còn lớn, nếu xác định đúng các lĩnh vực và tiêu chí trọng tâm cần ưu tiên.

2. Phân tích theo các lĩnh vực và nhóm tiêu chí PAR INDEX

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Trong bộ Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính giữ vai trò đặc biệt quan trọng, bởi đây là lĩnh vực mang tính dẫn dắt, chi phối hiệu quả thực hiện của toàn bộ các lĩnh vực cải cách còn lại. Lĩnh vực này phản ánh trực tiếp mức độ quan tâm, chỉ đạo của UBND tỉnh, vai trò của người đứng đầu, cũng như năng lực điều phối, tổ chức thực hiện và kỷ luật hành chính trong triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính và nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

Giai đoạn 2021-2024, công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của tỉnh Hưng Yên (cũ) được đánh giá ở mức cao và tương đối ổn định. Theo kết quả chấm điểm PAR INDEX, nhiều năm tỉnh đạt điểm gần tối đa ở lĩnh vực này; riêng năm 2023 đạt 9,48/9,50 điểm. Kết quả này cho thấy tỉnh đã ban hành đầy đủ chương trình, kế hoạch cải cách hành chính hằng năm; tổ chức triển khai đồng bộ các nhiệm vụ CCHC; duy trì chế độ kiểm tra, theo dõi, báo cáo theo quy định; đồng thời thể hiện sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của UBND tỉnh đối với công tác cải cách hành chính.

Tuy nhiên, báo cáo phân tích PAR INDEX của tỉnh cũng chỉ ra rằng Hưng Yên chưa đạt điểm tuyệt đối ở lĩnh vực chỉ đạo, điều hành. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ tiêu chí thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Cụ thể, năm 2023 tỉnh được giao 142 nhiệm vụ, trong đó có 7 nhiệm vụ hoàn thành quá hạn. Theo

phương pháp đánh giá của Bộ Nội vụ, tiêu chí này được chấm điểm theo nguyên tắc tuyệt đối, chỉ cần tồn tại nhiệm vụ chậm tiến độ là bị trừ điểm, không tính theo tỷ lệ hoàn thành. Điều này cho thấy hạn chế của tỉnh không nằm ở việc thiếu chủ trương hay thiếu chỉ đạo, mà nằm ở kỷ luật tiến độ và cơ chế điều phối liên ngành trong tổ chức thực hiện các nhiệm vụ phức tạp, liên quan nhiều sở, ngành.

Báo cáo phân tích của tỉnh Hưng Yên cũng thẳng thắn chỉ ra một số tồn tại trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, như: việc theo dõi tiến độ thực hiện nhiệm vụ CCHC và nhiệm vụ Trung ương giao chưa được thực hiện theo thời gian thực; cơ chế nhắc việc, cảnh báo sớm đối với nhiệm vụ có nguy cơ chậm tiến độ chưa thực sự hiệu quả; trách nhiệm của người đứng đầu trong một số trường hợp chưa được gắn chặt với kết quả hoàn thành nhiệm vụ. Những hạn chế này tuy không làm giảm mạnh điểm số lĩnh vực chỉ đạo, điều hành, nhưng lại có tác động gián tiếp đến nhiều lĩnh vực khác của PAR INDEX.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính trong giai đoạn 2021-2024 thể hiện rõ tính không ổn định hơn so với Hưng Yên. Giai đoạn 2022-2023, cùng với việc tăng điểm và thứ hạng PAR INDEX, lĩnh vực chỉ đạo, điều hành của tỉnh được cải thiện, góp phần giữ vai trò “điểm đỡ” cho kết quả chung. Tuy nhiên, đến năm 2024, khi thứ hạng PAR INDEX của tỉnh giảm mạnh, lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cũng không còn phát huy được vai trò ổn định điểm số như các năm trước.

Báo cáo phân tích PAR INDEX năm 2024 của tỉnh Thái Bình cho thấy một số nhiệm vụ cải cách hành chính và nhiệm vụ trọng tâm chưa hoàn thành đúng tiến độ; công tác theo dõi, đôn đốc thực hiện nhiệm vụ chưa theo kịp yêu cầu điều hành trong bối cảnh các tiêu chí chấm điểm ngày càng khắt khe; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, giám sát tiến độ nhiệm vụ CCHC chưa đồng bộ. Những hạn chế này phản ánh rõ điểm nghẽn trong năng lực điều hành thực thi, chứ không phải do thiếu kế hoạch hay thiếu văn bản chỉ đạo.

So sánh giữa hai tỉnh cho thấy, Hưng Yên (cũ) có lợi thế về tính ổn định và mức độ quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh đối với công tác cải cách hành chính, trong khi Thái Bình (cũ) bộc lộ rõ hơn hạn chế về năng lực điều phối và theo dõi tiến độ thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, điểm chung của cả hai tỉnh là công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính vẫn chủ yếu dựa trên việc ban hành kế hoạch và báo cáo định kỳ, chưa chuyển mạnh sang mô hình điều hành dựa trên dữ liệu, tiến độ thực và trách nhiệm cá nhân của người đứng đầu.

Từ thực tiễn công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của hai tỉnh giai đoạn 2021-2024 có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới) sau hợp nhất. Trước hết, chỉ đạo cải cách hành chính không thể dừng ở việc ban hành chương trình, kế hoạch, mà phải chuyển mạnh sang điều hành thực thi theo thời gian thực, gắn với theo dõi tiến độ và kết quả cụ thể của từng nhiệm vụ. Thứ hai, kỷ luật tiến độ và trách nhiệm của người đứng đầu là yếu tố quyết định điểm số lĩnh vực này cũng như tác động lan tỏa đến toàn bộ Chỉ số PAR INDEX. Thứ ba, cần xây dựng cơ chế

theo dõi, cảnh báo sớm đối với các nhiệm vụ CCHC và nhiệm vụ Trung ương giao, coi đây là công cụ điều hành thường xuyên của UBND tỉnh và Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh.

Phân tích lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính giai đoạn 2021-2024 cho thấy đây là lĩnh vực giữ vai trò “đòn bẩy” trong cải cách hành chính: nếu được tổ chức thực hiện tốt, lĩnh vực này sẽ góp phần giữ vững và nâng cao điểm số PAR INDEX; ngược lại, nếu kỷ luật điều hành và năng lực thực thi không được tăng cường, dù các lĩnh vực khác đạt kết quả khá, thứ hạng PAR INDEX của tỉnh vẫn có nguy cơ suy giảm.

2.2. Cải cách thể chế

Trong Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), cải cách thể chế là lĩnh vực phản ánh mức độ hoàn thiện hệ thống pháp luật thuộc thẩm quyền địa phương, chất lượng ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), cũng như công tác rà soát, xử lý văn bản trái pháp luật, không còn phù hợp. Đây là lĩnh vực có trọng số không lớn, nhưng mang tính nền tảng, tác động gián tiếp đến toàn bộ các lĩnh vực cải cách khác, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính và tổ chức bộ máy.

Giai đoạn 2021-2024, cải cách thể chế của tỉnh Hưng Yên (cũ) được đánh giá là một trong những lĩnh vực ổn định nhất, nhiều năm đạt điểm tối đa hoặc tiệm cận tối đa trong PAR INDEX. Theo kết quả công bố, năm 2021 và 2022 tỉnh đều đạt 6,00/6,00 điểm ở lĩnh vực cải cách thể chế; năm 2023 tiếp tục duy trì 6,00/6,00 điểm, không bị trừ điểm ở bất kỳ tiêu chí nào. Kết quả này phản ánh việc tỉnh đã thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ xây dựng, ban hành VBQPPL theo chương trình, kế hoạch đã được phê duyệt; 100% VBQPPL được kiểm tra, rà soát theo quy định; không phát sinh văn bản trái pháp luật hoặc chậm được xử lý.

Báo cáo phân tích PAR INDEX của tỉnh Hưng Yên cho thấy, trong giai đoạn này 100% văn bản đều được thẩm định, thẩm tra trước khi ban hành; công tác tự kiểm tra, kiểm tra VBQPPL theo thẩm quyền được thực hiện thường xuyên. Đặc biệt, tỷ lệ văn bản được rà soát, hệ thống hóa đúng thời hạn đạt 100%, đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chí chấm điểm PAR INDEX về cải cách thể chế.

Tuy nhiên, báo cáo phân tích của tỉnh cũng chỉ ra rằng, dù đạt điểm tối đa, cải cách thể chế của Hưng Yên chưa tạo ra tác động lan tỏa rõ nét đến việc đơn giản hóa quy định, giảm gánh nặng tuân thủ cho người dân và doanh nghiệp. Phần lớn VBQPPL được ban hành mang tính hướng dẫn triển khai văn bản Trung ương, số lượng văn bản có nội dung chủ động điều chỉnh đặc thù địa phương còn hạn chế. Điều này dẫn đến tình trạng cải cách thể chế “đạt chuẩn về thủ tục”, nhưng chưa đóng vai trò là động lực mạnh mẽ cho cải cách hành chính tổng thể.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), cải cách thể chế giai đoạn 2021-2024 cũng đạt kết quả tương đối tốt, song không ổn định bằng Hưng Yên. Theo kết quả PAR INDEX, năm 2022 tỉnh đạt 5,75/6,00 điểm; năm 2023 đạt 5,83/6,00 điểm; năm 2024 tiếp tục duy trì mức điểm cao, song vẫn bị trừ điểm ở một số tiêu chí liên quan đến tiến độ và chất lượng rà soát VBQPPL. Báo cáo phân tích của tỉnh cho thấy, trong một số năm, việc rà soát văn bản theo chuyên đề, lĩnh vực trọng tâm chưa thực sự sâu, còn mang tính tổng hợp hình thức; một số kiến nghị sửa đổi, bổ sung văn bản

sau rà soát chưa được xử lý dứt điểm trong năm đánh giá, dẫn đến bị trừ điểm theo tiêu chí của Bộ Nội vụ.

Số liệu báo cáo của tỉnh Thái Bình cho thấy, giai đoạn 2021-2024 có một tỷ lệ nhất định phải rà soát lại do chồng chéo với văn bản cấp trên hoặc không còn phù hợp với thực tiễn quản lý. Mặc dù không phát sinh văn bản trái pháp luật nghiêm trọng, song tiến độ xử lý sau rà soát là yếu tố khiến tỉnh chưa đạt điểm tối đa tuyệt đối ở lĩnh vực này.

So sánh giữa hai tỉnh cho thấy, cải cách thể chế của Hưng Yên (cũ) có ưu thế về tính ổn định, tuân thủ đầy đủ quy trình và thời hạn, trong khi Thái Bình (cũ) bộc lộ rõ hơn hạn chế về chất lượng chiều sâu của công tác rà soát và xử lý kiến nghị sau rà soát. Tuy nhiên, điểm chung của cả hai tỉnh là cải cách thể chế vẫn chủ yếu được tiếp cận theo hướng bảo đảm đúng quy trình, đúng thẩm quyền, chưa chuyển mạnh sang hướng cải cách thể chế phục vụ phát triển, gắn chặt với mục tiêu cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp (tỉnh - xã), những hạn chế này đặt ra yêu cầu mới đối với cải cách thể chế của tỉnh Hưng Yên (mới). Hệ thống VBQPPL hiện hành của hai tỉnh cần được rà soát, chuẩn hóa và hợp nhất, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, không chồng chéo; đồng thời phải kịp thời điều chỉnh các quy định liên quan đến phân cấp, phân quyền, tổ chức bộ máy và thực hiện thủ tục hành chính trong mô hình mới. Nếu không thực hiện tốt nhiệm vụ này, cải cách thể chế sẽ trở thành điểm nghẽn tiềm ẩn, ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả PAR INDEX, SIPAS và PAPI trong giai đoạn tiếp theo.

Từ thực tiễn cải cách thể chế giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới). Thứ nhất, cải cách thể chế cần chuyển từ mục tiêu “đạt điểm tối đa” sang mục tiêu “tạo giá trị cải cách thực chất”, gắn với giảm chi phí tuân thủ và nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước. Thứ hai, công tác rà soát VBQPPL phải đi vào chiều sâu, có trọng tâm, trọng điểm, bảo đảm các kiến nghị sửa đổi, bãi bỏ được xử lý kịp thời trong năm đánh giá. Thứ ba, cải cách thể chế phải được coi là nền tảng để triển khai hiệu quả các lĩnh vực cải cách khác, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính và tổ chức bộ máy trong bối cảnh tỉnh mới sau hợp nhất.

2.3. Cải cách thủ tục hành chính

Giai đoạn 2021-2024, công tác cải cách TTHC của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đạt được nhiều kết quả tích cực, đặc biệt là việc duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn ở mức rất cao. Tuy nhiên, phân tích sâu theo tiêu chí chấm điểm PAR INDEX cho thấy lĩnh vực này vẫn tồn tại những điểm nghẽn mang tính kỹ thuật và dữ liệu, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số và thứ hạng của hai tỉnh.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được đánh giá cao về tiến độ. Năm 2022, tổng số hồ sơ do UBND cấp huyện tiếp nhận là 80.013 hồ sơ, trong đó có 79.978 hồ sơ được giải quyết đúng hạn, đạt tỷ lệ 99,96%. Năm 2023, tỷ lệ này tiếp tục duy trì ở mức rất cao với 68.374/68.518 hồ sơ giải quyết đúng hạn, tương ứng 99,79%, điểm thẩm định đạt 1,4968/1,5 điểm. Ở cấp xã, năm 2023 toàn tỉnh giải quyết 331.108 hồ sơ, trong đó có 331.025 hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ gần tuyệt đối và đạt

0,9997/1,0 điểm. Những con số này cho thấy quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC của tỉnh đã đi vào nền nếp, kỷ luật hành chính cơ bản được bảo đảm.

Tuy nhiên, báo cáo thẩm định PAR INDEX cho thấy tỉnh Hưng Yên vẫn bị trừ điểm ở một số tiêu chí quan trọng thuộc nhóm công bố, công khai và minh bạch TTHC. Cụ thể, tiêu chí về công bố TTHC theo quy định ghi nhận tình trạng công bố chưa kịp thời đúng hạn theo theo dõi của Bộ chỉ số; có thời điểm tỷ lệ công bố đúng hạn rất thấp, dẫn đến việc không đạt điểm tối đa. Bên cạnh đó, tiêu chí công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng Dịch vụ công quốc gia cũng chưa đạt yêu cầu tuyệt đối. Năm 2022, trong tổng số 592.461 hồ sơ phải đồng bộ, tỉnh mới đồng bộ được 521.333 hồ sơ; số hồ sơ đã giải quyết là 763.687 nhưng số hồ sơ được công khai kết quả trên hệ thống chỉ đạt 597.365. Năm 2023, số hồ sơ được đồng bộ, công khai tiếp tục cải thiện nhưng vẫn chưa đạt mức tuyệt đối, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số tiêu chí công khai, minh bạch TTHC.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), cải cách TTHC cũng duy trì tỷ lệ giải quyết đúng hạn ở mức cao, song các điểm trừ trong PAR INDEX lại tập trung rõ vào nhóm tiêu chí liên quan đến dữ liệu và công khai kết quả. Báo cáo PAR INDEX năm 2024 cho thấy tiêu chí công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ của tỉnh chỉ đạt 0,7354/1,0 điểm; đặc biệt, tỷ lệ hồ sơ được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia chỉ đạt 47,09%. Đây là nguyên nhân trực tiếp làm giảm điểm lĩnh vực cải cách TTHC, dù kết quả giải quyết hồ sơ về mặt tiến độ không có biến động lớn.

Một điểm nghẽn lớn khác trong cải cách TTHC của cả hai tỉnh là chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và khai thác dữ liệu số hóa. Năm 2024, tại tỉnh Hưng Yên, tổng số hồ sơ giải quyết theo hình thức trực tuyến toàn trình là 167.554 hồ sơ, trong đó số hồ sơ được giải quyết hoàn toàn trên môi trường điện tử, không sử dụng bản giấy là 93.605 hồ sơ, đạt tỷ lệ 55,87%. Với tỷ lệ này, tiêu chí về hồ sơ trực tuyến toàn trình chỉ đạt 0,838/1,5 điểm, cho thấy dư địa tăng điểm còn rất lớn. Đáng chú ý, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa chỉ đạt 0,26%, trong khi ngưỡng tối thiểu theo quy định là 25%. Nguyên nhân được xác định là hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa có chức năng thống kê và kiểm soát việc tái sử dụng dữ liệu số hóa, dẫn đến việc người dân, doanh nghiệp vẫn phải kê khai lại thông tin đã có.

Phân tích số liệu giai đoạn 2021-2024 cho thấy, cải cách TTHC của hai tỉnh có điểm mạnh rõ rệt về kỷ luật giải quyết hồ sơ đúng hạn, song điểm yếu lại nằm ở chất lượng vận hành hệ thống và dữ liệu số. Trong bối cảnh phương pháp chấm điểm PAR INDEX ngày càng coi trọng các tiêu chí về công khai, minh bạch, trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu số hóa, việc chỉ duy trì tỷ lệ đúng hạn cao không còn đủ để giữ điểm và nâng cao thứ hạng.

Từ thực tiễn cải cách TTHC giai đoạn 2021-2024, có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới) sau hợp nhất. Thứ nhất, cải cách TTHC cần chuyển trọng tâm từ “giải quyết đúng hạn” sang “giải quyết thuận tiện, minh bạch và không giấy tờ”, coi dữ liệu là trung tâm của cải cách. Thứ hai, công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ phải được thực hiện kịp thời, đầy đủ và đồng bộ trên các hệ thống dùng chung, tránh phát sinh điểm trừ mang tính kỹ thuật. Thứ ba, việc phát triển

dịch vụ công trực tuyến toàn trình và tái sử dụng dữ liệu số hóa cần được xác định là nhiệm vụ trọng tâm, bởi đây là yếu tố quyết định khả năng cải thiện điểm số PAR INDEX, đồng thời tạo tác động tích cực đến SIPAS và PAPI thông qua việc giảm phiền hà, giảm chi phí tuân thủ cho người dân và doanh nghiệp.

2.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Trong Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy phản ánh mức độ tinh gọn, hợp lý của hệ thống cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập, cũng như hiệu quả thực hiện phân cấp, phân quyền giữa các cấp chính quyền. Đây là lĩnh vực có tác động trực tiếp đến năng lực điều hành, chất lượng thực thi công vụ và hiệu quả cung ứng dịch vụ công, đồng thời là một trong những nội dung khó cải thiện điểm số do phụ thuộc vào các ngưỡng chấm điểm mang tính định lượng cao.

Giai đoạn 2021-2024, tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đã triển khai nghiêm túc các chủ trương của Trung ương về sắp xếp tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế và đổi mới đơn vị sự nghiệp công lập. Tuy nhiên, kết quả chấm điểm PAR INDEX cho thấy lĩnh vực này chưa đạt điểm tối đa, chủ yếu do không đạt các ngưỡng chấm điểm cao về giảm đầu mối và đơn vị sự nghiệp.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), công tác sắp xếp tổ chức bộ máy được triển khai đồng bộ theo các nghị quyết, kết luận của Trung ương và kế hoạch của Tỉnh ủy, UBND tỉnh. Giai đoạn 2021-2024, tỉnh đã hoàn thành việc kiện toàn tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND cấp huyện; thực hiện sắp xếp, hợp nhất, giải thể một số đơn vị sự nghiệp công lập theo lộ trình. Theo báo cáo phân tích PAR INDEX, tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh đến năm 2023 đạt khoảng 18,6% so với thời điểm trước khi sắp xếp. Tuy nhiên, theo quy định chấm điểm của Bộ Nội vụ, để đạt điểm tối đa ở tiêu chí này, địa phương phải đạt tỷ lệ giảm từ 20% trở lên. Việc chưa đạt ngưỡng quy định khiến tỉnh chỉ đạt 0,9278/1,00 điểm ở tiêu chí liên quan, dù đã có nỗ lực đáng kể trong thực tiễn.

Bên cạnh đó, việc phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước tại Hưng Yên tuy đã được đẩy mạnh, song báo cáo phân tích của tỉnh chỉ ra rằng một số lĩnh vực vẫn còn tình trạng phân cấp chưa triệt để, hoặc phân cấp nhưng chưa đi kèm đầy đủ nguồn lực và cơ chế kiểm soát. Điều này ảnh hưởng đến tiêu chí đánh giá hiệu quả phân cấp, phân quyền trong lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy, đồng thời tạo áp lực cho cấp tỉnh trong chỉ đạo, điều hành.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), cải cách tổ chức bộ máy giai đoạn 2021-2024 được triển khai quyết liệt hơn trong một số năm, song kết quả vẫn chưa ổn định. Theo báo cáo PAR INDEX năm 2023 và 2024, tỉnh đã thực hiện sắp xếp, kiện toàn các cơ quan chuyên môn và đơn vị sự nghiệp công lập theo đúng lộ trình; tuy nhiên, tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập chưa đạt ngưỡng chấm điểm tối đa, tương tự như Hưng Yên. Một số tiêu chí về tinh gọn đầu mối tổ chức bị trừ điểm do số lượng đơn vị sự nghiệp giảm chưa đủ sâu, phản ánh hạn chế mang tính cơ cấu của hệ thống cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.

Báo cáo phân tích của tỉnh Thái Bình cũng chỉ rõ rằng, việc sắp xếp tổ chức bộ máy trong giai đoạn này chịu tác động lớn từ đặc thù địa phương, nhất là ở các lĩnh vực giáo dục, y tế, văn hóa, nơi nhu cầu duy trì mạng lưới đơn vị sự nghiệp vẫn cao. Do đó, cải cách tổ chức bộ máy của tỉnh đạt yêu cầu về tuân thủ chủ trương, nhưng chưa tạo được “bước nhảy” về điểm số PAR INDEX, do không vượt qua được các ngưỡng chấm điểm định lượng.

So sánh giữa hai tỉnh cho thấy, cải cách tổ chức bộ máy giai đoạn 2021-2024 có điểm chung là đã thực hiện đúng và đủ các nhiệm vụ theo chỉ đạo Trung ương, song kết quả chấm điểm PAR INDEX lại phụ thuộc rất lớn vào khả năng đạt các ngưỡng định lượng cao về giảm đầu mối, giảm đơn vị sự nghiệp công lập. Cả hai tỉnh đều không bị trừ điểm do vi phạm quy định hay chậm triển khai, mà chủ yếu bị trừ điểm do chưa đạt ngưỡng chấm điểm tối đa, cho thấy đây là lĩnh vực “khó cải thiện nhanh” nếu không có giải pháp mang tính cơ cấu.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, những hạn chế này đặt ra yêu cầu mới đối với tỉnh Hưng Yên (mới). Việc hợp nhất hai tỉnh đồng thời tạo ra dư địa lớn cho cải cách tổ chức bộ máy, đặc biệt là sắp xếp lại hệ thống cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập và tổ chức bộ máy cấp xã theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Nếu tận dụng tốt cơ hội này, tỉnh Hưng Yên (mới) có khả năng vượt qua các ngưỡng chấm điểm trong lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy, qua đó cải thiện đáng kể điểm số PAR INDEX.

Từ thực tiễn cải cách tổ chức bộ máy giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, cải cách tổ chức bộ máy không chỉ là thực hiện sắp xếp theo chỉ đạo, mà cần gắn với mục tiêu đạt các ngưỡng chấm điểm cao trong PAR INDEX, nhất là về giảm đơn vị sự nghiệp công lập. Thứ hai, phân cấp, phân quyền phải đi đôi với phân bổ nguồn lực và cơ chế kiểm soát, tránh hình thức. Thứ ba, trong giai đoạn sau hợp nhất, cải cách tổ chức bộ máy cần được coi là đòn bẩy chiến lược để tạo bước đột phá về chất lượng quản trị và nâng cao thứ hạng PAR INDEX của tỉnh Hưng Yên (mới).

2.5. Cải cách chế độ công vụ

Trong Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), lĩnh vực cải cách chế độ công vụ phản ánh chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) thông qua các nội dung cốt lõi như xây dựng vị trí việc làm, tuyển dụng, sử dụng, đánh giá, đào tạo - bồi dưỡng, kỷ luật kỷ cương hành chính và trách nhiệm người đứng đầu. Đây là lĩnh vực có tác động trực tiếp đến hiệu quả thực thi công vụ, đồng thời là “điểm giao” giữa Chỉ số PAR INDEX với Chỉ số SIPAS và PAPI do ảnh hưởng trực tiếp tới trải nghiệm và cảm nhận của người dân.

Giai đoạn 2021-2024, cả tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đã triển khai đầy đủ các nhiệm vụ cải cách chế độ công vụ theo quy định của Trung ương, nhất là hoàn thiện Đề án vị trí việc làm, sắp xếp đội ngũ theo vị trí, tăng cường đào tạo - bồi dưỡng và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính. Tuy nhiên, kết quả chấm điểm PAR INDEX cho thấy lĩnh vực này chưa đạt điểm tối đa, do tồn tại những hạn chế mang tính

cấu trúc, tập trung chủ yếu ở chất lượng đội ngũ công chức cấp xã và mức độ gắn kết giữa đánh giá công chức với kết quả thực thi nhiệm vụ.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), báo cáo phân tích PAR INDEX các năm cho thấy việc xây dựng và phê duyệt Đề án vị trí việc làm của các cơ quan hành chính đã được hoàn thành đúng tiến độ; tỷ lệ CBCCVC được bố trí theo vị trí việc làm đạt mức cao. Tuy nhiên, tiêu chí về tỷ lệ công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định là điểm nghẽn đáng chú ý. Năm 2023, tỷ lệ công chức cấp xã đạt chuẩn của tỉnh chưa đạt ngưỡng chấm điểm tối đa theo quy định của Bộ Nội vụ, dẫn đến việc chỉ đạt 0,25/0,50 điểm ở tiêu chí tương ứng. Nguyên nhân chủ yếu là vẫn còn một bộ phận công chức cấp xã, đặc biệt ở các vị trí địa chính - xây dựng, tài chính - kế toán chưa đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn hoặc chứng chỉ theo quy định mới.

Bên cạnh đó, báo cáo phân tích của tỉnh Hưng Yên cũng chỉ ra rằng công tác đánh giá CBCCVC tuy đã được thực hiện thường xuyên, song chưa gắn chặt với kết quả đầu ra và chất lượng giải quyết công việc. Việc phân loại công chức hằng năm còn có xu hướng “an toàn”, tỷ lệ hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ ở mức cao, trong khi các chỉ số phản ánh chất lượng phục vụ người dân (SIPAS) và cảm nhận về hiệu quả quản trị (PAPI) lại có xu hướng giảm trong cùng giai đoạn. Điều này cho thấy độ chênh giữa đánh giá nội bộ và cảm nhận bên ngoài, làm giảm hiệu quả thực chất của cải cách chế độ công vụ.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), cải cách chế độ công vụ giai đoạn 2021-2024 cũng bộc lộ những hạn chế tương tự. Báo cáo PAR INDEX cho thấy tỉnh đã hoàn thành việc xây dựng vị trí việc làm và triển khai đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC theo kế hoạch; tuy nhiên, chất lượng đội ngũ công chức cấp xã chưa đồng đều, nhất là ở các xã vùng xa trung tâm. Một số tiêu chí chấm điểm liên quan đến tiêu chuẩn công chức và kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa đạt ngưỡng tối đa, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số lĩnh vực cải cách chế độ công vụ.

Báo cáo phân tích của tỉnh Thái Bình đồng thời nhấn mạnh rằng, việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính mới chủ yếu dừng ở khâu ban hành quy định và tổ chức kiểm tra định kỳ, trong khi cơ chế gắn trách nhiệm cá nhân người đứng đầu với kết quả cải cách và chất lượng phục vụ chưa thực sự rõ nét. Điều này làm giảm tác động lan tỏa của cải cách chế độ công vụ tới các lĩnh vực khác, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền số.

So sánh giữa hai tỉnh cho thấy, cải cách chế độ công vụ giai đoạn 2021-2024 có điểm chung là đã thực hiện đầy đủ về mặt quy trình, song chưa tạo được chuyển biến mạnh về chất lượng đội ngũ ở cấp cơ sở. Điểm nghẽn lớn nhất của lĩnh vực này không nằm ở cấp tỉnh, mà tập trung ở cấp xã, nơi trực tiếp tiếp xúc và giải quyết công việc cho người dân. Đây cũng là nguyên nhân lý giải vì sao cải cách chế độ công vụ có mối liên hệ chặt chẽ với biến động của SIPAS và PAPI trong cùng giai đoạn.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu đối với cải cách chế độ công vụ của tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên cấp thiết hơn. Việc tinh gọn bộ máy và mở rộng quy mô quản lý sau hợp nhất sẽ làm tăng áp lực công việc đối với đội ngũ công chức, đặc biệt là công chức cấp xã. Nếu không kịp thời

chuẩn hóa đội ngũ theo vị trí việc làm, nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng số và kỹ năng phục vụ, cải cách chế độ công vụ sẽ trở thành điểm nghẽn then chốt, kéo giảm hiệu quả cải cách hành chính và niềm tin của người dân.

Từ thực tiễn cải cách chế độ công vụ giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới). Thứ nhất, cải cách chế độ công vụ cần chuyển trọng tâm từ “hoàn thành quy trình” sang “nâng cao chất lượng thực thi”, lấy kết quả giải quyết công việc và mức độ hài lòng của người dân làm thước đo. Thứ hai, cần ưu tiên xử lý dứt điểm các tiêu chí chưa đạt ngưỡng chấm điểm, đặc biệt là tiêu chí về tỷ lệ công chức cấp xã đạt chuẩn. Thứ ba, phải gắn đánh giá CBCCVC với kết quả cải cách hành chính, coi đây là công cụ điều hành quan trọng để cải thiện đồng thời các chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI.

2.6. Cải cách tài chính công

Trong Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), lĩnh vực cải cách tài chính công phản ánh mức độ minh bạch, hiệu quả và kỷ luật trong quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước, tài sản công, cũng như năng lực điều hành tài chính - ngân sách của chính quyền địa phương. Đây là lĩnh vực có trọng số tương đối lớn, đồng thời là lĩnh vực rủi ro cao về điểm số, bởi nhiều tiêu chí được chấm theo ngưỡng tuyệt đối và phụ thuộc vào kết quả thực hiện thực tế, đặc biệt là giải ngân vốn đầu tư công và sắp xếp, xử lý tài sản công.

Giai đoạn 2021-2024, cải cách tài chính công của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đạt được một số kết quả tích cực, song cũng bộc lộ rõ những hạn chế mang tính cơ cấu, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số PAR INDEX và gián tiếp đến niềm tin của người dân, doanh nghiệp.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), kết quả chấm điểm PAR INDEX cho thấy lĩnh vực cải cách tài chính công có xu hướng biến động qua các năm và là một trong những lĩnh vực làm mất điểm đáng kể trong một số năm. Năm 2023, tỉnh chỉ đạt 6,41/8,00 điểm ở lĩnh vực này, giảm 1,54 điểm so với năm 2022. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ các tiêu chí liên quan đến giải ngân vốn đầu tư công và sắp xếp, xử lý tài sản công.

Cụ thể, đến thời điểm 31/12/2023, tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công của tỉnh Hưng Yên mới đạt 81,5% kế hoạch, thấp hơn ngưỡng chấm điểm tối đa theo quy định của Bộ Nội vụ. Mặc dù đến tháng 01/2024, tỷ lệ giải ngân ước đạt 93,8%, song theo phương pháp đánh giá PAR INDEX, việc không đạt tỷ lệ cao tại thời điểm 31/12 vẫn làm tỉnh bị trừ điểm ở tiêu chí tương ứng. Điều này cho thấy cải cách tài chính công không chỉ phụ thuộc vào kết quả cuối cùng, mà còn phụ thuộc vào kỷ luật tiến độ trong năm ngân sách.

Đặc biệt, tiêu chí về sắp xếp, xử lý nhà, đất thuộc sở hữu nhà nước là điểm nghẽn lớn nhất. Báo cáo phân tích PAR INDEX năm 2023 của tỉnh cho thấy, trong tổng số 1.241 cơ sở nhà, đất thuộc diện phải sắp xếp theo quy định, tỉnh mới phê duyệt phương án xử lý đối với 01 cơ sở trong năm đánh giá. Do đó, tiêu chí này bị chấm 0/0,75 điểm, làm giảm đáng kể điểm số lĩnh vực cải cách tài chính công. Nguyên nhân được xác định là do khối lượng tài sản lớn, thủ tục pháp lý phức tạp, sự phối hợp giữa các cơ quan liên quan chưa thực sự đồng bộ.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), cải cách tài chính công giai đoạn 2021-2024 cũng là lĩnh vực tiềm ẩn nhiều rủi ro về điểm số. Báo cáo PAR INDEX năm 2024 cho thấy tỉnh đạt mức điểm chưa cao ở lĩnh vực này, trong đó một số tiêu chí không đạt ngưỡng chấm điểm tối đa do tiến độ giải ngân vốn đầu tư công chưa ổn định và việc xử lý tài sản công sau sắp xếp còn chậm. Báo cáo phân tích của tỉnh chỉ rõ rằng, mặc dù công tác quản lý ngân sách được thực hiện đúng quy định, song việc chuyển hóa các kết quả quản lý đó thành điểm số PAR INDEX còn hạn chế do chưa đáp ứng đầy đủ các tiêu chí định lượng theo yêu cầu của Bộ Nội vụ.

Một điểm chung của cả hai tỉnh trong giai đoạn này là cải cách tài chính công vẫn chủ yếu tập trung vào tuân thủ quy định, chưa chuyển mạnh sang nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và tính minh bạch theo chuẩn đánh giá hiện đại. Công tác công khai ngân sách, quyết toán ngân sách được thực hiện theo quy định, nhưng mức độ dễ tiếp cận và khả năng người dân hiểu, giám sát ngân sách còn hạn chế, ảnh hưởng gián tiếp đến các trục đánh giá về minh bạch và trách nhiệm giải trình trong Chỉ số PAPI.

Phân tích sâu hơn cho thấy, cải cách tài chính công có mối liên hệ chặt chẽ với các lĩnh vực cải cách khác. Việc giải ngân vốn đầu tư công chậm không chỉ làm mất điểm PAR INDEX, mà còn ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện các dự án hạ tầng, dịch vụ công, từ đó tác động tiêu cực đến mức độ hài lòng của người dân (SIPAS) và cảm nhận về hiệu quả quản trị địa phương (PAPI). Tương tự, việc chậm sắp xếp, xử lý tài sản công sau sáp nhập đơn vị hành chính có thể tạo ra tâm lý thiếu minh bạch, làm giảm niềm tin xã hội.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, cải cách tài chính công của tỉnh Hưng Yên (mới) đứng trước cả thách thức và cơ hội lớn. Việc hợp nhất hai tỉnh kéo theo khối lượng lớn tài sản công, dự án đầu tư và nguồn lực ngân sách cần được quản lý thống nhất. Nếu không kịp thời rà soát, chuẩn hóa và xử lý dứt điểm các tồn tại, lĩnh vực cải cách tài chính công sẽ tiếp tục là điểm trừ lớn trong PAR INDEX. Ngược lại, nếu tận dụng tốt giai đoạn chuyển tiếp để đẩy nhanh tiến độ sắp xếp tài sản công, nâng cao kỷ luật giải ngân và tăng cường minh bạch ngân sách, tỉnh có khả năng cải thiện đáng kể điểm số và thứ hạng.

Từ thực tiễn cải cách tài chính công giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới). Thứ nhất, cải cách tài chính công cần được điều hành theo kỷ luật tiến độ, coi việc đạt ngưỡng chấm điểm trong năm ngân sách là yêu cầu bắt buộc, không chỉ là mục tiêu cuối kỳ. Thứ hai, phải coi sắp xếp, xử lý tài sản công là nhiệm vụ trọng tâm, có phân công rõ trách nhiệm và mốc thời gian cụ thể. Thứ ba, cần tăng cường công khai, minh bạch ngân sách theo hướng dễ tiếp cận, dễ giám sát, qua đó tạo tác động lan tỏa tích cực đến SIPAS và PAPI.

2.7. Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

Trong Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), lĩnh vực xây dựng và phát triển chính quyền số (trước đây là chính quyền điện tử) phản ánh mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt là việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, quản lý dữ liệu và kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống. Đây là lĩnh vực có vai trò ngày càng quyết định đối với thứ

hạng PAR INDEX, đồng thời tác động trực tiếp đến Chỉ số SIPAS và PAPI thông qua việc cải thiện trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp.

Giai đoạn 2021-2024, tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đều triển khai mạnh mẽ các nhiệm vụ xây dựng chính quyền số theo định hướng của Chính phủ và Bộ Nội vụ. Hạ tầng công nghệ thông tin, nền tảng một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công của hai tỉnh cơ bản được hoàn thiện và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, kết quả chấm điểm PAR INDEX cho thấy lĩnh vực này chưa đạt điểm tối đa, do còn tồn tại khoảng cách đáng kể giữa mức độ “có hệ thống” và mức độ “có giao dịch thực chất”.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), báo cáo phân tích PAR INDEX cho thấy nhiều tiêu chí nền tảng của chính quyền số đạt kết quả khá. Tỷ lệ thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ cao (toàn trình, một phần) tăng qua các năm; tỷ lệ thủ tục hành chính tích hợp thanh toán trực tuyến đạt trên 90% vào năm 2024. Tuy nhiên, khi đi vào các tiêu chí chấm điểm trọng tâm, tỉnh vẫn bị trừ điểm do tỷ lệ sử dụng thực tế chưa đạt ngưỡng yêu cầu.

Cụ thể, năm 2024, tổng số hồ sơ giải quyết theo hình thức trực tuyến toàn trình của tỉnh là 167.554 hồ sơ, trong đó số hồ sơ được xử lý hoàn toàn trên môi trường điện tử, không sử dụng bản giấy là 93.605 hồ sơ, tương ứng 55,87%. Với tỷ lệ này, tiêu chí về hồ sơ trực tuyến toàn trình chỉ đạt 0,838/1,5 điểm, cho thấy dư địa cải thiện điểm số còn rất lớn. Bên cạnh đó, tiêu chí về tái sử dụng dữ liệu số hóa là điểm nghẽn nghiêm trọng: tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa chỉ đạt 0,26%, trong khi ngưỡng tối thiểu theo quy định là 25%. Nguyên nhân được xác định là hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa hoàn thiện chức năng thống kê, theo dõi và kiểm soát việc tái sử dụng dữ liệu số hóa, dẫn đến việc người dân và doanh nghiệp vẫn phải kê khai lại thông tin đã có.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), xây dựng chính quyền số cũng đạt được một số kết quả về hạ tầng và nền tảng, song hiệu quả sử dụng còn hạn chế. Báo cáo PAR INDEX năm 2024 ghi nhận tiêu chí công khai, đồng bộ hồ sơ TTHC lên Cổng Dịch vụ công quốc gia chỉ đạt 47,09%, khiến tiêu chí liên quan chỉ đạt 0,7354/1,0 điểm. Điều này cho thấy việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa thực sự ổn định, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số lĩnh vực chính quyền số.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là chính quyền số mới dừng ở mức “số hóa quy trình”, chưa chuyển mạnh sang “quản trị dựa trên dữ liệu”. Dữ liệu hồ sơ TTHC đã được số hóa, song việc liên thông, tái sử dụng dữ liệu giữa các thủ tục, các lĩnh vực và các cấp chính quyền còn rất hạn chế. Điều này không chỉ làm giảm điểm số PAR INDEX, mà còn làm giảm tác động lan tỏa của chính quyền số đối với việc nâng cao mức độ hài lòng của người dân (SIPAS) và niềm tin xã hội (PAPI).

Phân tích mối liên hệ giữa chính quyền số với SIPAS và PAPI cho thấy, ở những địa bàn có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình thấp và tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa gần như không đáng kể, người dân vẫn phải đi lại nhiều lần, kê khai lặp lại thông tin, từ đó làm giảm cảm nhận thuận tiện và minh bạch. Ngược lại, các tiêu chí chấm điểm của PAR INDEX lại ngày càng coi trọng chính các nội dung này, khiến lĩnh vực chính

quyền số trở thành “điểm quyết định” đối với khả năng cải thiện thứ hạng của tỉnh trong giai đoạn tới.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, xây dựng và phát triển chính quyền số của tỉnh Hưng Yên (mới) đứng trước yêu cầu cấp thiết phải chuẩn hóa, tích hợp và vận hành thống nhất các hệ thống thông tin của hai tỉnh cũ. Việc tồn tại song song nhiều nền tảng, cơ sở dữ liệu không đồng bộ sẽ làm gia tăng rủi ro mất điểm PAR INDEX, đồng thời làm giảm hiệu quả điều hành và chất lượng phục vụ người dân. Ngược lại, nếu tận dụng giai đoạn chuyển tiếp để hợp nhất hệ thống, chuẩn hóa dữ liệu, nâng cao tỷ lệ giao dịch trực tuyến toàn trình và tái sử dụng dữ liệu số hóa, tỉnh Hưng Yên (mới) có cơ hội tạo bước đột phá rõ rệt trong lĩnh vực chính quyền số.

Từ thực tiễn xây dựng và phát triển chính quyền số giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, chính quyền số không chỉ là đầu tư hạ tầng và phần mềm, mà là thay đổi phương thức quản trị, lấy dữ liệu và trải nghiệm người dùng làm trung tâm. Thứ hai, cần tập trung giải quyết dứt điểm các tiêu chí “khó” nhưng quyết định điểm số, đặc biệt là tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu số hóa. Thứ ba, xây dựng chính quyền số phải gắn chặt với cải cách thủ tục hành chính và cải cách chế độ công vụ, coi đây là một chuỗi cải cách liên hoàn, tạo tác động đồng thời đến PAR INDEX, SIPAS và PAPI.

2.8. Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức

Trong Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), lĩnh vực “Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức” có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, bởi đây là lĩnh vực đánh giá kết quả đầu ra cuối cùng của cải cách, phản ánh mức độ chuyển hóa các nỗ lực cải cách hành chính thành hiệu quả phát triển kinh tế - xã hội, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Khác với các lĩnh vực khác chủ yếu đánh giá quá trình và điều kiện thực hiện, lĩnh vực này được chấm điểm trên cơ sở kết quả thực tế, do đó có mức độ tác động lớn đến tổng điểm và thứ hạng PAR INDEX.

Giai đoạn 2021-2024, tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đều đạt được những kết quả nhất định trong phát triển kinh tế - xã hội, song mức độ chuyển hóa thành điểm số PAR INDEX ở lĩnh vực này chưa ổn định, phản ánh rõ tính “nhảy cảm” của lĩnh vực đối với biến động kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), báo cáo phân tích PAR INDEX cho thấy lĩnh vực tác động của cải cách hành chính nhiều năm không đạt điểm tối đa, do một số chỉ tiêu kinh tế - xã hội chủ yếu không đạt hoặc đạt thấp hơn kế hoạch đề ra. Cụ thể, trong giai đoạn 2021-2023, mặc dù GRDP của tỉnh vẫn duy trì mức tăng trưởng khá, song chỉ tiêu thu hút đầu tư, phát triển doanh nghiệp và giải ngân vốn đầu tư công có năm chưa đạt kế hoạch, dẫn đến việc tỉnh bị trừ điểm theo tiêu chí đánh giá. Theo phương pháp chấm điểm của Bộ Nội vụ, chỉ cần 01 chỉ tiêu chủ yếu không đạt kế hoạch, địa phương có thể bị trừ điểm đáng kể ở lĩnh vực này, bất kể các chỉ tiêu khác đạt kết quả tốt.

Bên cạnh đó, báo cáo phân tích của tỉnh Hưng Yên cũng cho thấy mức độ cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh chưa đồng đều giữa các lĩnh vực. Một số lĩnh vực

còn tồn tại thủ tục kéo dài, phải bổ sung hồ sơ nhiều lần, làm tăng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến điểm số PAR INDEX ở lĩnh vực tác động, mà còn gián tiếp tác động đến Chỉ số SIPAS thông qua cảm nhận của người dân, tổ chức về hiệu quả cải cách hành chính.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), lĩnh vực tác động của cải cách hành chính giai đoạn 2021-2024 cũng có sự biến động rõ rệt. Báo cáo PAR INDEX năm 2024 cho thấy tỉnh bị trừ điểm ở lĩnh vực này do một số chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội chủ yếu không đạt kế hoạch, trong đó có các chỉ tiêu liên quan đến giải ngân vốn đầu tư công và phát triển doanh nghiệp. Mặc dù tỉnh đã có nhiều nỗ lực cải thiện môi trường đầu tư, song kết quả thực tế chưa đủ mạnh để tạo ra điểm số cao ở lĩnh vực tác động của cải cách hành chính.

Phân tích sâu cho thấy, lĩnh vực tác động của cải cách hành chính có mối liên hệ trực tiếp với SIPAS và PAPI, bởi các chỉ tiêu đánh giá ở lĩnh vực này phản ánh cả kết quả “cứng” (chỉ tiêu kinh tế - xã hội) và kết quả “mềm” (cảm nhận, niềm tin của người dân, tổ chức). Khi cải cách hành chính chưa tạo được sự thuận lợi rõ rệt cho hoạt động sản xuất, kinh doanh, hoặc chưa giảm đáng kể chi phí, thời gian thực hiện thủ tục, mức độ hài lòng và niềm tin xã hội sẽ khó cải thiện bền vững.

Một điểm đáng chú ý là, trong giai đoạn 2021-2024, cả hai tỉnh đều có độ lệch nhất định giữa kết quả cải cách hành chính nội bộ và tác động thực tế đến người dân, tổ chức. Nhiều nội dung cải cách đạt điểm cao trong PAR INDEX ở các lĩnh vực quá trình (chỉ đạo điều hành, thể chế, TTHC, tổ chức bộ máy), nhưng chưa chuyển hóa đầy đủ thành cải thiện rõ rệt về môi trường đầu tư, kinh doanh và chất lượng dịch vụ công. Điều này lý giải vì sao lĩnh vực tác động của cải cách hành chính thường là lĩnh vực có điểm số thấp hơn so với kỳ vọng.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu nâng cao tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức đối với tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên đặc biệt cấp thiết. Việc hợp nhất địa giới hành chính làm gia tăng quy mô quản lý, số lượng người dân và doanh nghiệp phục vụ, do đó nếu cải cách hành chính không tạo ra hiệu quả thực chất, nguy cơ suy giảm mức độ hài lòng và niềm tin xã hội là rất lớn. Ngược lại, nếu cải cách hành chính được gắn chặt với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, tỉnh có thể tạo ra tác động lan tỏa tích cực, đồng thời cải thiện đáng kể điểm số PAR INDEX ở lĩnh vực này.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới). Thứ nhất, cải cách hành chính cần được gắn chặt với các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội chủ yếu, coi đây là thước đo cuối cùng của hiệu quả cải cách. Thứ hai, cần lựa chọn và theo dõi sát một số chỉ tiêu “đỉnh” có tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp, như thời gian thực hiện thủ tục đầu tư, chi phí tuân thủ hành chính, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp. Thứ ba, phải coi lĩnh vực tác động của cải cách hành chính là điểm hội tụ của PAR INDEX, SIPAS và PAPI, từ đó xây dựng các giải pháp mang tính liên ngành, liên thông, hướng tới cải thiện thực chất đời sống và hoạt động của người dân, tổ chức.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC (SIPAS)

1. Khái quát chung

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) là công cụ đánh giá độc lập, phản ánh mức độ cảm nhận, trải nghiệm và sự hài lòng thực tế của người dân, tổ chức đối với quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền các cấp. SIPAS không chỉ đo lường kết quả cải cách hành chính trên phương diện thủ tục, quy trình, mà còn đánh giá chất lượng phục vụ, trách nhiệm giải trình và mức độ đáp ứng của bộ máy hành chính từ góc nhìn của đối tượng thụ hưởng.

SIPAS được xây dựng và triển khai theo phương pháp điều tra xã hội học, với đối tượng khảo sát là người dân, tổ chức đã trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước. Nội dung đánh giá tập trung vào các nhóm yếu tố cốt lõi như: việc tiếp cận dịch vụ hành chính công; thủ tục hành chính; thái độ, năng lực của công chức; kết quả giải quyết thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị. Đây là những yếu tố có tác động trực tiếp đến cảm nhận và sự hài lòng của người dân, đồng thời phản ánh mức độ cải cách hành chính thực chất tại cơ sở.

Khác với Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) - vốn tập trung đánh giá nỗ lực cải cách từ phía cơ quan nhà nước, SIPAS nhấn mạnh góc nhìn của người dân và tổ chức; do đó có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc kiểm chứng hiệu quả thực thi chính sách, mức độ “đi vào cuộc sống” của các giải pháp cải cách hành chính. Kết quả SIPAS giúp các cơ quan quản lý nhà nước nhận diện rõ những khâu còn yếu trong cung ứng dịch vụ công, nhất là những nội dung liên quan trực tiếp đến thái độ phục vụ, trách nhiệm giải trình và chất lượng giải quyết công việc.

Trong hệ thống các chỉ số đánh giá hiện nay, SIPAS có mối liên hệ chặt chẽ với PAR INDEX và PAPI. Kết quả SIPAS phản ánh trực tiếp hiệu quả cải cách thủ tục hành chính, cải cách chế độ công vụ và chất lượng thực thi công vụ - những lĩnh vực trọng tâm của PAR INDEX; đồng thời có sự tương đồng với các trục, nội dung của PAPI liên quan đến thủ tục hành chính công, cung ứng dịch vụ công và trách nhiệm giải trình. Vì vậy, cải thiện SIPAS không chỉ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân, mà còn tạo nền tảng vững chắc để cải thiện đồng thời các chỉ số PAR INDEX và PAPI.

Đối với tỉnh Hưng Yên (mới), trong bối cảnh hợp nhất đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp, Chỉ số SIPAS có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Đây là thước đo trực tiếp mức độ thích ứng của bộ máy hành chính sau hợp nhất, phản ánh mức độ thống nhất trong tổ chức thực hiện, chất lượng phục vụ tại cơ sở và niềm tin của người dân đối với chính quyền địa phương. Việc phân tích sâu kết quả SIPAS giai đoạn 2021-2024 là cơ sở quan trọng để tỉnh Hưng Yên xác định đúng các điểm nghẽn, từ đó xây dựng các nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính giai đoạn 2026-2030 theo hướng thực chất, bền vững và lấy người dân làm trung tâm.

2. Mức độ hài lòng chung của người dân

Mức độ hài lòng chung của người dân là chỉ tiêu trung tâm của Chỉ số SIPAS, phản ánh trực tiếp cảm nhận, trải nghiệm thực tế của người dân đối với quá trình tiếp

cận và sử dụng dịch vụ hành chính công. Khác với PAR INDEX chủ yếu đánh giá nỗ lực cải cách từ phía cơ quan hành chính, SIPAS đo lường kết quả cải cách từ góc nhìn của người dân, do đó có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc đánh giá chất lượng phục vụ và hiệu quả thực chất của cải cách hành chính.

Giai đoạn 2021-2024, mức độ hài lòng chung của người dân tại tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) đều duy trì ở mức khá đến cao, song có sự biến động rõ rệt qua các năm, phản ánh cả tác động của cải cách hành chính và sự gia tăng kỳ vọng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), năm 2021 là năm tỉnh đạt mức độ hài lòng rất cao, với tỷ lệ 92,07%, xếp thứ 3/63 tỉnh, thành phố. Đây là mức cao nhất trong giai đoạn và nằm trong nhóm dẫn đầu cả nước, phản ánh hiệu quả cải cách hành chính giai đoạn đầu triển khai Chương trình tổng thể CCHC 2021-2030, cũng như sự ổn định của bộ máy và quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, từ năm 2022 trở đi, mức độ hài lòng chung của người dân tại Hưng Yên có xu hướng giảm dần, đến năm 2023-2024 chỉ còn ở mức trên 80%, thứ hạng giảm xuống nhóm trung bình khá.

Sự suy giảm này không phản ánh việc chất lượng phục vụ bị xuống cấp, mà chủ yếu do kỳ vọng của người dân tăng nhanh hơn tốc độ cải thiện của cải cách hành chính. Báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh cho thấy, khi các thủ tục hành chính cơ bản đã được chuẩn hóa, người dân bắt đầu quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố “mềm” như mức độ thuận tiện, khả năng thực hiện thủ tục trực tuyến, số lần phải đi lại, khả năng theo dõi trạng thái hồ sơ và mức độ minh bạch trong xử lý phản ánh, kiến nghị. Những yếu tố này, dù không làm phát sinh vi phạm hay chậm trễ nghiêm trọng, nhưng lại ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận hài lòng chung.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), mức độ hài lòng chung của người dân giai đoạn 2021-2024 thể hiện xu hướng cải thiện rồi chững lại. Năm 2021, SIPAS của tỉnh ở mức trung bình, xếp khoảng 40/63. Sang năm 2022, mức độ hài lòng tăng mạnh, đạt 83,13%, xếp 13/63; đến năm 2023 tiếp tục cải thiện, đạt 85,80%, xếp 11/63, phản ánh rõ nỗ lực cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và thái độ phục vụ của công chức. Tuy nhiên, năm 2024, mức độ hài lòng chung của người dân không tiếp tục tăng, thứ hạng giảm, cho thấy chất lượng cải cách chưa đủ bền vững để duy trì đà cải thiện trong bối cảnh yêu cầu ngày càng cao.

Phân tích sâu các báo cáo SIPAS cho thấy, mức độ hài lòng chung của người dân chịu tác động tổng hợp từ nhiều yếu tố, trong đó nổi bật là chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, năng lực và thái độ của công chức, kết quả giải quyết hồ sơ. Ở cả hai tỉnh, tỷ lệ người dân đánh giá “hài lòng” và “rất hài lòng” luôn chiếm đa số, song tỷ lệ đánh giá “bình thường” vẫn ở mức đáng kể. Đây chính là nhóm đối tượng có nguy cơ chuyển sang “chưa hài lòng” nếu chất lượng phục vụ không được cải thiện thêm và là yếu tố kéo giảm chỉ số hài lòng chung.

Một điểm đáng chú ý là, mặc dù tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn ở cả hai tỉnh luôn đạt trên 99%, nhưng mức độ hài lòng chung không tỷ lệ thuận tuyệt đối với chỉ tiêu này. Điều đó cho thấy, trong giai đoạn hiện nay, đúng hạn chỉ là điều kiện cần, không còn là điều kiện đủ để tạo ra mức độ hài lòng cao. Người dân ngày càng quan

tâm đến việc thủ tục có dễ hiểu hay không, có phải bổ sung hồ sơ nhiều lần hay không, có thực hiện được trực tuyến hay không và có được thông tin phản hồi rõ ràng, kịp thời hay không.

Mức độ hài lòng chung của người dân cũng chịu tác động mạnh từ cấp cơ sở, đặc biệt là cấp xã - nơi người dân tiếp xúc thường xuyên nhất với cơ quan hành chính nhà nước. Báo cáo phân tích SIPAS của cả hai tỉnh đều chỉ ra rằng, sự không đồng đều về năng lực công chức, kỹ năng giao tiếp và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin ở cấp xã là yếu tố quan trọng làm giảm mức độ hài lòng chung, dù cấp tỉnh và cấp huyện đã có nhiều cải cách về quy trình và thể chế.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, phân tích mức độ hài lòng chung của người dân giai đoạn 2021-2024 đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với tỉnh Hưng Yên (mới). Việc mở rộng quy mô quản lý và số lượng người dân phục vụ sẽ làm gia tăng áp lực lên hệ thống hành chính, đặc biệt là cấp xã. Nếu không nâng cao đồng thời chất lượng thủ tục, năng lực công chức và trải nghiệm dịch vụ công, mức độ hài lòng chung có nguy cơ suy giảm, kéo theo tác động tiêu cực đến Chỉ số SIPAS và PAPI.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, cải thiện mức độ hài lòng chung của người dân cần được coi là mục tiêu trung tâm của cải cách hành chính, không chỉ là chỉ tiêu đánh giá cuối kỳ. Thứ hai, cần chuyển trọng tâm từ “đúng hạn, đúng quy trình” sang “thuận tiện, minh bạch và dễ sử dụng”, đặc biệt trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Thứ ba, phải coi nâng cao chất lượng công chức cấp xã là giải pháp then chốt để cải thiện bền vững mức độ hài lòng chung của người dân trong giai đoạn tới.

3. Phân tích mức độ hài lòng theo các nội dung thành phần

3.1. Sự hài lòng đối với thủ tục hành chính

Trong cấu phần Chỉ số SIPAS, sự hài lòng đối với thủ tục hành chính phản ánh mức độ thuận tiện, dễ hiểu và phù hợp của các quy định, quy trình giải quyết thủ tục hành chính từ góc nhìn của người dân. Nội dung này không chỉ đánh giá việc giải quyết hồ sơ đúng hạn, mà tập trung vào trải nghiệm thực tế của người dân trong suốt quá trình thực hiện thủ tục, từ khâu tiếp cận thông tin, chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ, đến nhận kết quả. Đây là nội dung có mối liên hệ chặt chẽ với lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính trong PAR INDEX và trực “Thủ tục hành chính công” trong PAPI.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả điều tra SIPAS cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính tại tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung đạt mức khá đến cao, song có xu hướng giảm dần hoặc chững lại trong các năm gần đây, phản ánh rõ sự gia tăng kỳ vọng của người dân đối với chất lượng cải cách thủ tục hành chính.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), năm 2021- năm tỉnh đạt mức độ hài lòng chung rất cao - tỷ lệ người dân hài lòng đối với thủ tục hành chính cũng đạt mức cao, trên 90%. Người dân đánh giá tích cực về tính rõ ràng của thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết và mức độ tuân thủ quy trình của cơ quan hành chính. Tuy nhiên, từ năm 2022 đến năm 2024, báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh cho thấy tỷ lệ hài lòng đối với thủ tục hành

chính giảm nhẹ, trong đó nổi bật là sự gia tăng tỷ lệ người dân đánh giá ở mức “bình thường”. Đây là tín hiệu quan trọng cho thấy thủ tục hành chính tuy vẫn đúng quy định, nhưng chưa thực sự tạo cảm giác thuận tiện và dễ thực hiện đối với người dân.

Nguyên nhân chủ yếu của sự suy giảm mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính tại Hưng Yên được xác định là chất lượng hướng dẫn ban đầu và tính ổn định của quy trình thực hiện. Báo cáo SIPAS phản ánh rằng một bộ phận người dân vẫn phải bổ sung hồ sơ từ một đến hai lần, đặc biệt trong các thủ tục liên quan đến đất đai, xây dựng, chính sách xã hội. Việc phải bổ sung hồ sơ, dù không làm chậm thời hạn giải quyết, vẫn tạo cảm giác phiền hà và làm giảm mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, trong bối cảnh đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, một số người dân cho biết chưa thực sự hiểu rõ cách thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử, dẫn đến việc vẫn phải đến trực tiếp cơ quan hành chính để được hướng dẫn. Điều này cho thấy khoảng cách giữa việc “cung cấp thủ tục” và “người dân thực hiện được thủ tục” vẫn còn tồn tại, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), sự hài lòng đối với thủ tục hành chính có xu hướng cải thiện rõ rệt trong giai đoạn 2022-2023, phù hợp với mức tăng của Chỉ số SIPAS chung trong cùng giai đoạn. Người dân đánh giá cao việc rút ngắn thời gian giải quyết, thái độ phục vụ của công chức và sự rõ ràng của thành phần hồ sơ. Tuy nhiên, đến năm 2024, mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính không tiếp tục tăng, thậm chí có dấu hiệu chững lại, phản ánh những hạn chế tương tự như tại Hưng Yên.

Báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh Thái Bình chỉ rõ rằng, mặc dù tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn rất cao, song việc thay đổi, điều chỉnh quy trình thủ tục và cập nhật thông tin chưa thật sự kịp thời, khiến người dân gặp khó khăn khi tra cứu thông tin hoặc chuẩn bị hồ sơ. Một số người dân cho biết phải hỏi trực tiếp công chức để nắm rõ yêu cầu hồ sơ, thay vì có thể tự tra cứu và thực hiện thủ tục một cách thuận lợi.

Phân tích sâu cho thấy, sự hài lòng đối với thủ tục hành chính chịu tác động lớn từ tính nhất quán và dễ dự đoán của quy trình. Khi quy trình, thành phần hồ sơ và cách thức thực hiện được công bố đầy đủ nhưng chưa đủ rõ ràng, dễ hiểu hoặc thường xuyên điều chỉnh, người dân sẽ có xu hướng đánh giá ở mức “bình thường” thay vì “hài lòng”, dù kết quả cuối cùng vẫn được giải quyết đúng hạn.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là sự lệch pha giữa kết quả đánh giá nội bộ và cảm nhận của người dân. Trong khi các tiêu chí nội bộ của PAR INDEX ghi nhận kết quả tốt về tỷ lệ giải quyết đúng hạn và chuẩn hóa quy trình, SIPAS lại cho thấy người dân ngày càng quan tâm đến những yếu tố mang tính trải nghiệm, như số lần phải đi lại, số lần phải bổ sung hồ sơ, mức độ dễ hiểu của thủ tục và khả năng thực hiện thủ tục trực tuyến. Điều này lý giải vì sao cải cách thủ tục hành chính có thể đạt điểm khá trong PAR INDEX nhưng mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính trong SIPAS không tăng tương ứng.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, việc nâng cao sự hài lòng đối với thủ tục hành chính đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với tỉnh Hưng Yên (mới). Quy mô địa bàn và số lượng người dân tăng lên sẽ làm gia tăng tần suất và tính đa dạng của các thủ tục hành chính. Nếu thủ tục hành chính không

được đơn giản hóa thực chất, hướng dẫn không đủ rõ ràng và quy trình chưa ổn định, mức độ hài lòng của người dân sẽ khó được cải thiện bền vững.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, nâng cao sự hài lòng đối với thủ tục hành chính cần được coi là mục tiêu trung tâm của cải cách thủ tục hành chính, không chỉ là hệ quả phụ. Thứ hai, cần giảm tối đa số lần người dân phải bổ sung hồ sơ và đi lại, coi đây là chỉ báo quan trọng để đo lường chất lượng thủ tục. Thứ ba, phải tăng cường hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục trên môi trường điện tử, bảo đảm thủ tục không chỉ “đúng quy định” mà còn “dễ thực hiện” trong thực tế.

3.2. Sự hài lòng đối với đội ngũ cán bộ, công chức

Trong cấu phần Chỉ số SIPAS, sự hài lòng đối với công chức phản ánh trực tiếp thái độ, tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp của đội ngũ công chức trong quá trình tiếp xúc, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Đây là nội dung có ảnh hưởng rất lớn đến cảm nhận chung về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời là cầu nối trực tiếp giữa cải cách chế độ công vụ (PAR INDEX) và niềm tin xã hội (PAPI).

Giai đoạn 2021-2024, kết quả điều tra SIPAS cho thấy người dân tại tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung đánh giá tích cực đối với thái độ phục vụ của công chức, với tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng luôn chiếm đa số. Tuy nhiên, mức độ hài lòng này không đồng đều giữa các năm và giữa các cấp hành chính, đặc biệt là cấp xã - nơi công chức trực tiếp tiếp xúc thường xuyên nhất với người dân.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), năm 2021 - năm tỉnh đạt mức độ hài lòng chung rất cao - tỷ lệ người dân hài lòng đối với công chức cũng đạt mức cao, trên 95%, phản ánh rõ tinh thần trách nhiệm, thái độ lịch sự và sự tận tình của đội ngũ công chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, từ năm 2022 đến năm 2024, báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh cho thấy tỷ lệ hài lòng đối với công chức giảm nhẹ, trong khi tỷ lệ đánh giá ở mức “bình thường” tăng lên. Điều này cho thấy người dân chưa thực sự không hài lòng, nhưng cảm nhận tích cực đã giảm so với giai đoạn trước.

Nguyên nhân chủ yếu được xác định là sự chưa đồng đều về năng lực và kỹ năng của đội ngũ công chức, đặc biệt ở cấp xã. Một bộ phận công chức tuy có thái độ đúng mực, nhưng khả năng giải thích, hướng dẫn hồ sơ chưa thật sự rõ ràng, nhất là trong các thủ tục phức tạp hoặc thủ tục thực hiện trên môi trường điện tử. Khi người dân phải hỏi lại nhiều lần hoặc phải đến trực tiếp để được hướng dẫn thêm, mức độ hài lòng đối với công chức có xu hướng giảm, dù công chức không vi phạm quy trình hay thái độ phục vụ.

Bên cạnh đó, trong bối cảnh đẩy mạnh chuyển đổi số, báo cáo SIPAS của tỉnh Hưng Yên cũng ghi nhận rằng một số công chức chưa thành thạo kỹ năng sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, dẫn đến việc hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của người dân về năng lực công chức, dù chủ trương và hạ tầng kỹ thuật đã được đầu tư.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), sự hài lòng đối với công chức có xu hướng cải thiện rõ rệt trong giai đoạn 2022-2023, phù hợp với mức tăng của Chỉ số SIPAS chung trong

cùng giai đoạn. Người dân đánh giá cao thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm và sự hướng dẫn tương đối đầy đủ của công chức tại bộ phận một cửa. Tuy nhiên, đến năm 2024, mức độ hài lòng đối với công chức chững lại và có dấu hiệu giảm nhẹ, đặc biệt ở cấp xã.

Báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh Thái Bình chỉ rõ rằng, mặc dù công chức cơ bản tuân thủ quy trình, song năng lực xử lý các tình huống phát sinh và kỹ năng giao tiếp công vụ chưa đồng đều, nhất là trong các thủ tục liên quan đến đất đai, chính sách xã hội và lĩnh vực có tần suất giao dịch cao. Một bộ phận người dân cho biết họ phải nhờ sự hỗ trợ của công chức nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ, làm giảm cảm nhận thuận tiện và ảnh hưởng đến mức độ hài lòng đối với đội ngũ công chức.

Phân tích sâu cho thấy, sự hài lòng đối với công chức không chỉ phụ thuộc vào thái độ phục vụ, mà ngày càng phụ thuộc nhiều hơn vào năng lực chuyên môn, kỹ năng hướng dẫn và khả năng hỗ trợ người dân trong môi trường số. Khi công chức chưa làm chủ hoàn toàn quy trình điện tử hoặc chưa giải thích rõ ràng, dễ hiểu, người dân sẽ đánh giá ở mức “bình thường”, dù không phát sinh bức xúc lớn. Đây chính là yếu tố kéo giảm dần mức độ hài lòng đối với công chức trong SIPAS.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là độ lệch giữa đánh giá nội bộ về đội ngũ công chức và cảm nhận của người dân. Trong khi công tác đánh giá, phân loại công chức hàng năm thường cho kết quả tích cực, SIPAS lại cho thấy người dân vẫn kỳ vọng cao hơn về năng lực, tính chủ động và kỹ năng hỗ trợ. Điều này phản ánh yêu cầu phải đổi mới cách đánh giá công chức, gắn chặt hơn với kết quả phục vụ người dân và mức độ hài lòng thực tế.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, việc nâng cao sự hài lòng đối với công chức đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với tỉnh Hưng Yên (mới). Quy mô quản lý lớn hơn, số lượng người dân phục vụ nhiều hơn sẽ làm gia tăng áp lực công việc đối với đội ngũ công chức, đặc biệt là công chức cấp xã. Nếu không kịp thời nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng số và kỹ năng giao tiếp công vụ, sự hài lòng của người dân đối với công chức khó có thể được cải thiện bền vững.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, nâng cao sự hài lòng đối với công chức cần được coi là nhiệm vụ trọng tâm của cải cách chế độ công vụ, không chỉ là nội dung phụ trợ. Thứ hai, cần tập trung nâng cao năng lực và kỹ năng của công chức cấp xã, đặc biệt là kỹ năng hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Thứ ba, phải gắn đánh giá công chức với mức độ hài lòng của người dân, coi đây là thước đo quan trọng để nâng cao chất lượng đội ngũ và cải thiện bền vững Chỉ số SIPAS trong giai đoạn tới.

3.3. Sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Trong cấu phần Chỉ số SIPAS, sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính phản ánh mức độ đáp ứng của kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính so với kỳ vọng của người dân, bao gồm tính đúng đắn, đầy đủ, kịp thời và khả năng sử dụng của kết quả. Đây là nội dung có mối liên hệ trực tiếp với tiêu chí giải quyết thủ tục hành

chính đúng hạn, đúng quy định trong PAR INDEX, đồng thời tác động mạnh đến cảm nhận của người dân về hiệu quả hoạt động của chính quyền trong Chỉ số PAPI.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả điều tra SIPAS cho thấy người dân tại tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung đánh giá tích cực đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính, với tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng ở mức cao. Tuy nhiên, mức độ hài lòng này chưa thực sự ổn định và có sự phân hóa theo lĩnh vực, cấp hành chính, đặc biệt là đối với các thủ tục phức tạp và có tần suất phát sinh cao.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), trong giai đoạn 2021-2022, khi Chỉ số SIPAS chung của tỉnh duy trì ở mức rất cao, tỷ lệ người dân hài lòng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũng đạt mức trên 90%. Người dân đánh giá cao việc hồ sơ được giải quyết đúng thời hạn, kết quả trả đúng yêu cầu và ít xảy ra sai sót. Tuy nhiên, từ năm 2023 đến năm 2024, báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh cho thấy tỷ lệ hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính giảm nhẹ, trong khi tỷ lệ đánh giá “bình thường” tăng lên.

Nguyên nhân chủ yếu của sự suy giảm này không nằm ở việc giải quyết hồ sơ chậm hạn, bởi tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của tỉnh luôn đạt trên 99%, mà nằm ở chất lượng và tính hoàn chỉnh của kết quả trả cho người dân. Một số người dân phản ánh rằng, mặc dù nhận kết quả đúng thời gian, nhưng kết quả giải quyết chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu thực tế, phải tiếp tục thực hiện thêm thủ tục liên quan hoặc phải bổ sung hồ sơ ở các bước tiếp theo. Điều này làm giảm cảm nhận tích cực đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dù quy trình giải quyết không vi phạm quy định.

Bên cạnh đó, trong bối cảnh gia tăng sử dụng dịch vụ công trực tuyến, một bộ phận người dân cho biết kết quả giải quyết hồ sơ điện tử chưa thực sự thuận tiện trong sử dụng, chẳng hạn như khó tải, khó in hoặc chưa được liên thông để sử dụng ngay cho các thủ tục khác. Việc kết quả giải quyết chưa được tích hợp, chia sẻ dữ liệu đầy đủ làm giảm giá trị thực tế của kết quả, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính có xu hướng cải thiện rõ rệt trong giai đoạn 2022-2023, phù hợp với mức tăng của Chỉ số SIPAS chung. Người dân đánh giá tích cực về việc nhận kết quả đúng hạn và đúng quy định, đặc biệt là tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh và cấp huyện. Tuy nhiên, đến năm 2024, mức độ hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính không tiếp tục tăng, thậm chí có dấu hiệu chững lại.

Báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh Thái Bình chỉ ra rằng, mặc dù kết quả giải quyết hồ sơ cơ bản đáp ứng yêu cầu pháp lý, song tính thuận tiện trong sử dụng kết quả chưa cao, nhất là đối với các thủ tục cần sử dụng kết quả cho nhiều mục đích khác nhau. Người dân vẫn phải photo, chứng thực hoặc nộp lại bản giấy trong các thủ tục tiếp theo, làm giảm giá trị của kết quả giải quyết và ảnh hưởng đến cảm nhận hài lòng.

Phân tích sâu cho thấy, sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính ngày càng phụ thuộc vào giá trị sử dụng thực tế của kết quả, chứ không chỉ là việc nhận kết quả đúng hạn. Khi kết quả giải quyết không được liên thông, chia sẻ dữ liệu hoặc chưa thể sử dụng ngay cho các thủ tục khác, người dân sẽ đánh giá ở mức “bình thường”, dù không có bức xúc rõ rệt. Đây là yếu tố quan trọng làm giảm mức độ hài lòng trong SIPAS giai đoạn gần đây.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là sự chưa đồng bộ giữa cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền số. Trong khi quy trình giải quyết hồ sơ đã được số hóa ở mức nhất định, việc tái sử dụng kết quả giải quyết và dữ liệu hồ sơ chưa được thực hiện hiệu quả. Điều này không chỉ làm giảm mức độ hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính, mà còn làm hạn chế tác động lan tỏa của cải cách hành chính đến SIPAS và PAPI.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, nâng cao sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với tỉnh Hưng Yên (mới). Việc gia tăng quy mô quản lý và số lượng hồ sơ xử lý đòi hỏi kết quả giải quyết không chỉ đúng hạn, mà còn phải dễ sử dụng, có giá trị lâu dài và được liên thông giữa các thủ tục. Nếu không giải quyết tốt vấn đề này, mức độ hài lòng của người dân sẽ khó cải thiện bền vững.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, nâng cao sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính cần được coi là mục tiêu trọng tâm của cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền số. Thứ hai, cần tăng cường liên thông, tái sử dụng kết quả giải quyết và dữ liệu hồ sơ để giảm chi phí và thời gian cho người dân. Thứ ba, phải chuyển trọng tâm từ “giải quyết đúng hạn” sang “kết quả có giá trị sử dụng cao”, coi đây là chìa khóa để cải thiện bền vững Chỉ số SIPAS trong giai đoạn tới.

3.4. Sự hài lòng đối với tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong cấu phần Chỉ số SIPAS, sự hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phản ánh mức độ công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình và khả năng lắng nghe của cơ quan hành chính nhà nước đối với ý kiến của người dân. Đây là nội dung có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, bởi nó không chỉ đo lường chất lượng phục vụ hành chính, mà còn phản ánh mối quan hệ hai chiều giữa chính quyền và người dân, đồng thời có sự tương đồng cao với các nội dung đánh giá về trách nhiệm giải trình, kiểm soát tham nhũng và quản trị địa phương trong Chỉ số PAPI.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả điều tra SIPAS cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) thấp hơn so với các nội dung khác của SIPAS, đồng thời có sự biến động rõ rệt qua các năm. Điều này cho thấy đây là nội dung khó, dễ phát sinh bức xúc và có tác động mạnh đến cảm nhận chung của người dân về chính quyền.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), năm 2021 - năm tỉnh đạt mức độ hài lòng chung rất cao - tỷ lệ người dân hài lòng với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị cũng đạt mức khá. Tuy nhiên, từ năm 2022 đến năm 2024, báo cáo phân tích SIPAS của tỉnh cho thấy tỷ lệ hài lòng đối với nội dung này giảm rõ rệt hơn so với các nội dung khác, trong khi tỷ lệ đánh giá “bình thường” và “chưa hài lòng” tăng lên. Đây là tín hiệu cho thấy người dân chưa thực sự yên tâm về hiệu quả của cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

Nguyên nhân chủ yếu được xác định là mức độ nhận biết và khả năng tiếp cận các kênh phản ánh, kiến nghị của người dân còn hạn chế. Một bộ phận người dân cho biết họ không rõ gửi phản ánh, kiến nghị qua kênh nào, hoặc không nắm được quy trình

xử lý sau khi gửi phản ánh. Khi không nhận được thông tin phản hồi kịp thời hoặc không biết kết quả xử lý, người dân có xu hướng đánh giá ở mức “bình thường” hoặc “chưa hài lòng”, dù phản ánh của họ có thể đã được tiếp nhận và xử lý trên thực tế.

Bên cạnh đó, báo cáo SIPAS của tỉnh Hưng Yên cũng chỉ ra rằng, thời gian phản hồi và chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị là yếu tố ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng. Trong một số trường hợp, phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận nhưng chưa được phản hồi rõ ràng về kết quả xử lý, hoặc nội dung trả lời mang tính chung chung, chưa giải thích đầy đủ căn cứ pháp lý. Điều này làm giảm cảm nhận về trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), sự hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị cũng là nội dung có mức đánh giá chưa cao và thiếu ổn định trong giai đoạn 2021-2024. Báo cáo phân tích SIPAS cho thấy, mặc dù tỉnh đã triển khai nhiều kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị như đường dây nóng, Cổng thông tin điện tử, hệ thống tiếp nhận phản ánh qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, song tỷ lệ người dân biết và sử dụng các kênh này còn thấp.

Một số người dân tham gia khảo sát SIPAS cho biết họ chưa nhận được phản hồi hoặc chưa được thông báo đầy đủ về kết quả xử lý phản ánh, làm giảm mức độ hài lòng đối với nội dung này. Điều này cho thấy vấn đề không chỉ nằm ở việc tiếp nhận phản ánh, mà quan trọng hơn là khâu theo dõi, phản hồi và công khai kết quả xử lý.

Phân tích sâu cho thấy, sự hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị chịu tác động mạnh từ tính minh bạch và khả năng giải trình của chính quyền. Khi người dân không được cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời về quá trình và kết quả xử lý, họ sẽ đánh giá thấp mức độ hài lòng, dù phản ánh có thể đã được giải quyết. Đây là điểm nghẽn lớn ảnh hưởng đồng thời đến SIPAS và các trục đánh giá về trách nhiệm giải trình, kiểm soát tham nhũng trong PAPI.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là việc xử lý phản ánh, kiến nghị chưa được coi là một quy trình cải cách hành chính hoàn chỉnh, mà mới dừng ở mức tiếp nhận và xử lý vụ việc đơn lẻ. Việc thiếu cơ chế tổng hợp, phân tích phản ánh, kiến nghị để điều chỉnh chính sách, quy trình và thái độ phục vụ làm hạn chế tác động tích cực của nội dung này đến cải cách hành chính nói chung.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, nâng cao sự hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với tỉnh Hưng Yên (mới). Quy mô địa bàn và số lượng người dân tăng lên sẽ làm gia tăng số lượng phản ánh, kiến nghị, đòi hỏi chính quyền phải có cơ chế tiếp nhận thống nhất, minh bạch, dễ tiếp cận và có khả năng theo dõi, phản hồi hiệu quả. Nếu không cải thiện nội dung này, nguy cơ phát sinh bức xúc xã hội và suy giảm niềm tin là rất lớn.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, nâng cao sự hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị cần được coi là nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính và tăng cường trách nhiệm giải trình. Thứ hai, cần công khai, đơn giản hóa và truyền thông rõ ràng các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để người dân dễ biết, dễ sử dụng. Thứ ba, phải bảo đảm

phản hồi kịp thời, rõ ràng và công khai kết quả xử lý, coi đây là yếu tố quyết định để cải thiện mức độ hài lòng và niềm tin của người dân đối với chính quyền.

III. CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH (PAPI)

1. Khái quát chung

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là công cụ đo lường chất lượng quản trị và điều hành công ở cấp địa phương thông qua cảm nhận và trải nghiệm của người dân, được triển khai thường niên theo phương pháp điều tra xã hội học trên phạm vi toàn quốc. PAPI phản ánh mức độ “quản trị tốt” của chính quyền địa phương ở những nội dung thiết thân với đời sống người dân; qua đó cho thấy mức độ tin cậy, mức độ hài lòng và niềm tin xã hội đối với bộ máy chính quyền.

Khác với PAR INDEX - tập trung đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính theo tiêu chí quản lý nhà nước, PAPI nhấn mạnh khía cạnh quản trị công từ phía người dân, bao gồm cả những nội dung không chỉ nằm trong phạm vi thủ tục hành chính mà còn liên quan đến minh bạch, trách nhiệm giải trình, kiểm soát tham nhũng, chất lượng dịch vụ công và quản trị môi trường. Vì vậy, PAPI có ý nghĩa như một “hệ chỉ báo xã hội” phản ánh độ bền vững của cải cách, năng lực điều hành và mức độ hiệu quả trong tổ chức thực thi ở cơ sở.

PAPI được cấu trúc theo 08 trục nội dung (lĩnh vực quản trị) bao quát các khía cạnh trọng yếu của quản trị địa phương, gồm: (1) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; (2) Công khai, minh bạch; (3) Trách nhiệm giải trình với người dân; (4) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; (5) Thủ tục hành chính công; (6) Cung ứng dịch vụ công; (7) Quản trị môi trường; và (8) Quản trị điện tử. Mỗi trục nội dung được hình thành từ các chỉ báo thành phần, phản ánh trực tiếp mức độ tiếp cận thông tin, chất lượng thực thi, mức độ liêm chính, hiệu quả cung ứng dịch vụ và mức độ thuận tiện khi người dân tương tác với chính quyền.

Về ý nghĩa quản trị, PAPI giúp UBND tỉnh và chính quyền các cấp nhận diện cụ thể các “điểm nghẽn” trong quản trị địa phương, nhất là những nội dung dễ tạo khoảng cách giữa chính quyền và người dân như công khai thông tin, giải trình, phòng chống tham nhũng vặt, chất lượng dịch vụ y tế, giáo dục công, chất lượng môi trường sống và mức độ thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến. Việc cải thiện PAPI do đó không chỉ là nâng hạng chỉ số, mà là quá trình nâng cao chất lượng quản trị, tăng mức độ minh bạch, trách nhiệm giải trình và củng cố niềm tin xã hội.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình khá so với cả nước, song chưa ổn định và chưa tạo được nhóm lợi thế nổi trội. Điểm số PAPI của hai tỉnh có sự biến động qua các năm và giữa các trục nội dung, phản ánh thực tế rằng chất lượng quản trị công chưa đồng đều giữa các lĩnh vực và giữa các cấp chính quyền, đặc biệt là cấp cơ sở - nơi người dân trực tiếp tương tác nhiều nhất.

Một đặc điểm quan trọng của PAPI trong giai đoạn này là độ nhạy cao đối với các vấn đề “mềm” trong quản trị, như mức độ công khai, minh bạch thông tin, khả năng giải trình khi người dân có ý kiến và cảm nhận về kiểm soát tham nhũng trong khu vực

công. Nhiều nội dung này không được phản ánh đầy đủ qua các chỉ tiêu hành chính truyền thống, nhưng lại tác động mạnh đến đánh giá của người dân và do đó ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số PAPI.

Phân tích tổng thể cho thấy, kết quả PAPI của hai tỉnh trong giai đoạn 2021-2024 có mối liên hệ rõ rệt với kết quả PAR INDEX và SIPAS. Ở những nội dung mà cải cách hành chính mới dừng ở việc hoàn thiện quy trình, tuân thủ quy định, nhưng chưa tạo ra sự thay đổi rõ rệt trong trải nghiệm của người dân, điểm số PAPI thường không cao. Ngược lại, ở những nội dung mà người dân cảm nhận được sự thuận tiện, minh bạch và trách nhiệm giải trình của chính quyền, PAPI có xu hướng cải thiện.

Một điểm đáng lưu ý là PAPI phản ánh khoảng cách giữa nỗ lực cải cách “từ trên xuống” và cảm nhận “từ dưới lên”. Trong khi PAR INDEX và SIPAS cho thấy nhiều kết quả tích cực về cải cách thủ tục hành chính, tổ chức bộ máy và chất lượng phục vụ, PAPI lại chỉ ra rằng người dân vẫn còn băn khoăn về mức độ minh bạch thông tin, khả năng tham gia vào quá trình ra quyết định ở cơ sở, cũng như hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong thực thi công vụ. Khoảng cách này chính là thách thức lớn đối với chính quyền địa phương trong việc chuyển hóa cải cách hành chính thành cải thiện thực chất chất lượng quản trị công.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, ý nghĩa của Chỉ số PAPI đối với tỉnh Hưng Yên (mới) càng trở nên quan trọng. Việc mở rộng địa bàn, tăng quy mô dân số và thay đổi tổ chức bộ máy đặt ra yêu cầu cao hơn về quản trị minh bạch, trách nhiệm giải trình và hiệu quả điều hành ở cấp cơ sở. Nếu không chú trọng cải thiện các nội dung cốt lõi của PAPI, nguy cơ gia tăng khoảng cách giữa chính quyền và người dân là hiện hữu, ảnh hưởng trực tiếp đến niềm tin xã hội và sự đồng thuận trong quá trình phát triển.

Do đó, việc phân tích Chỉ số PAPI giai đoạn 2021-2024 của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) không chỉ nhằm đánh giá thứ hạng và điểm số, mà quan trọng hơn là nhận diện những điểm nghẽn trong quản trị công, từ đó làm cơ sở xây dựng các nhiệm vụ, giải pháp mang tính đột phá cho tỉnh Hưng Yên (mới) trong giai đoạn 2026-2030. Đây là tiền đề để chuyển từ cải cách hành chính theo chiều rộng sang nâng cao chất lượng quản trị công theo chiều sâu, lấy người dân làm trung tâm và thước đo cuối cùng của hiệu quả điều hành.

2. Phân tích theo các trụ cột PAPI

2.1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở

Trục “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” trong Chỉ số PAPI phản ánh mức độ người dân được tiếp cận thông tin, tham gia, giám sát và bày tỏ ý kiến trong các hoạt động quản trị ở địa phương, đặc biệt tại cấp xã - nơi gần dân nhất và có tác động trực tiếp đến đời sống hàng ngày của người dân. Trục nội dung này được cấu thành từ các chỉ số thành phần như: hiểu biết về quyền tham gia của người dân, mức độ tham gia vào bầu cử, họp thôn, tổ dân phố; vai trò của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng; mức độ người dân được tham vấn trong các quyết định ở cơ sở.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình so với cả nước, song chưa ổn định và có xu hướng giảm nhẹ ở một số năm, phản ánh những hạn chế trong việc phát huy vai trò chủ thể của người dân trong quản trị địa phương.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 5,0-5,5 điểm (thang 10), xếp trong nhóm trung bình của cả nước. Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh cho thấy, người dân vẫn duy trì mức độ tham gia khá cao trong các hoạt động mang tính hình thức như bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp và các cuộc họp thôn, tổ dân phố. Tuy nhiên, mức độ tham gia thực chất - tức là việc người dân được tham vấn, đóng góp ý kiến và giám sát các quyết định ở cơ sở lại ở mức hạn chế.

Một trong những điểm nghẽn nổi bật là mức độ hiểu biết của người dân về quyền tham gia quản lý nhà nước ở cơ sở còn thấp. Kết quả khảo sát PAPI cho thấy chỉ một tỷ lệ tương đối nhỏ người dân cho biết họ hiểu rõ quyền và trách nhiệm của mình trong việc tham gia giám sát hoạt động của chính quyền cấp xã. Điều này làm giảm khả năng người dân chủ động tham gia vào các hoạt động quản trị, dẫn đến điểm số thấp ở chỉ số thành phần về “hiểu biết và tham gia”.

Bên cạnh đó, vai trò của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng chưa được phát huy đầy đủ. Báo cáo PAPI của tỉnh Hưng Yên chỉ ra rằng, nhiều người dân không biết hoặc không rõ về sự tồn tại và chức năng của các thiết chế giám sát này. Việc giám sát các công trình đầu tư ở cơ sở còn mang tính hình thức, chưa tạo được niềm tin rằng ý kiến của người dân có thể tác động thực sự đến quyết định của chính quyền. Đây là nguyên nhân quan trọng làm giảm điểm số trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), kết quả PAPI giai đoạn 202—2024 cho thấy trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” có điểm số nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, song vẫn chưa vượt lên nhóm cao của cả nước. Điểm số của tỉnh dao động quanh mức 5,5-6,0 điểm, xếp ở nhóm trung bình khá. Người dân tham gia tương đối đầy đủ vào các hoạt động chính trị - xã hội cơ bản, nhưng mức độ tham gia vào quá trình ra quyết định ở cơ sở còn hạn chế.

Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Thái Bình chỉ rõ rằng, việc lấy ý kiến người dân trong các quyết định quan trọng ở cấp xã chưa được thực hiện thường xuyên và thực chất. Nhiều ý kiến đóng góp của người dân chưa được phản hồi đầy đủ hoặc chưa được giải thích rõ việc tiếp thu hay không tiếp thu. Điều này làm giảm động lực tham gia của người dân, ảnh hưởng đến điểm số của các chỉ số thành phần liên quan đến tham vấn và giám sát.

Phân tích sâu cho thấy, điểm số trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” chịu tác động mạnh từ cách thức tổ chức thực hiện dân chủ ở cơ sở, chứ không chỉ từ việc ban hành quy định. Khi việc tham gia của người dân chủ yếu mang tính hình thức, thiếu phản hồi và thiếu minh bạch, người dân sẽ đánh giá thấp mức độ tham gia, kéo theo điểm số PAPI giảm.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là khoảng cách giữa cơ chế dân chủ được thiết kế trên văn bản và mức độ tham gia thực tế của người dân. Mặc dù các quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở được triển khai đầy đủ, song việc tổ chức thực hiện chưa tạo được sự chuyển biến rõ rệt về chất lượng tham gia. Đây là nguyên nhân cốt lõi khiến trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” chưa đạt điểm cao trong giai đoạn 2021-2024.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu nâng cao mức độ tham gia của người dân ở cấp cơ sở đối với tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên cấp thiết hơn. Việc mở rộng địa bàn và quy mô quản lý đòi hỏi chính quyền cấp xã phải đổi mới cách thức tương tác với người dân, bảo đảm người dân không chỉ “được thông báo” mà còn “được tham gia và được giám sát” một cách thực chất.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng cho tỉnh Hưng Yên (mới). Thứ nhất, cần nâng cao nhận thức và hiểu biết của người dân về quyền tham gia quản lý nhà nước ở cơ sở, coi đây là nền tảng để cải thiện trực PAPI này. Thứ hai, phải phát huy thực chất vai trò của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng, gắn hoạt động giám sát với kết quả xử lý cụ thể. Thứ ba, cần bảo đảm việc lấy ý kiến người dân trong các quyết định ở cấp xã được thực hiện minh bạch, có phản hồi rõ ràng, qua đó tạo động lực để người dân tham gia tích cực hơn và cải thiện bền vững điểm số trực “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” trong giai đoạn tới.

2.2. Công khai, minh bạch trong ra quyết định

Trực “Công khai, minh bạch” trong Chỉ số PAPI phản ánh mức độ người dân được tiếp cận thông tin, được biết và có khả năng giám sát đối với các nội dung quản trị quan trọng ở địa phương. Trực này bao gồm các nội dung thành phần chủ yếu như: công khai ngân sách cấp xã; công khai kế hoạch, quy hoạch sử dụng đất; công khai danh sách hộ nghèo; mức độ minh bạch trong cung cấp thông tin của chính quyền cơ sở. Đây là trực có tác động trực tiếp đến niềm tin xã hội, đồng thời có mối liên hệ chặt chẽ với các tiêu chí về công khai, minh bạch trong PAR INDEX và mức độ hài lòng của người dân trong SIPAS.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trực “Công khai, minh bạch” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình và có xu hướng giảm nhẹ trong một số năm, phản ánh những hạn chế mang tính hệ thống trong việc bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của người dân ở cấp cơ sở.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trực “Công khai, minh bạch” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 4,8-5,2 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình thấp so với cả nước. Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh cho thấy, mặc dù chính quyền cấp xã đã thực hiện công khai thông tin theo quy định, song hình thức và mức độ công khai chưa bảo đảm để người dân thực sự tiếp cận và hiểu thông tin.

Một trong những nội dung thành phần có điểm số thấp là công khai ngân sách cấp xã. Kết quả khảo sát PAPI cho thấy chỉ một tỷ lệ nhỏ người dân biết đến việc công khai ngân sách hoặc từng xem thông tin ngân sách của xã. Việc công khai chủ yếu được thực hiện thông qua niêm yết tại trụ sở UBND xã hoặc nhà văn hóa thôn, nhưng chưa

được trình bày theo cách dễ hiểu, dẫn đến người dân khó tiếp cận và khó giám sát. Điều này làm giảm điểm số nội dung thành phần liên quan đến minh bạch ngân sách.

Bên cạnh đó, công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất là nội dung có mức đánh giá chưa cao. Báo cáo PAPI của tỉnh Hưng Yên cho thấy, một bộ phận người dân không nắm rõ thông tin về quy hoạch đất đai tại địa phương, hoặc chỉ biết thông tin khi phát sinh nhu cầu trực tiếp liên quan đến đất đai. Việc thiếu thông tin kịp thời và đầy đủ về quy hoạch làm gia tăng nghi ngại của người dân, ảnh hưởng đến cảm nhận về tính minh bạch của chính quyền.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trực “Công khai, minh bạch” giai đoạn 2021-2024 có điểm số nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, song vẫn chưa đạt nhóm cao của cả nước. Điểm số của tỉnh dao động quanh mức 5,3-5,8 điểm, xếp nhóm trung bình khá. Người dân có mức độ tiếp cận thông tin tốt hơn, đặc biệt là đối với danh sách hộ nghèo và một số thông tin hành chính cơ bản.

Tuy nhiên, báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Thái Bình cũng chỉ ra rằng, mức độ công khai ngân sách và quy hoạch đất đai vẫn là điểm nghẽn. Tương tự như Hưng Yên, việc công khai chủ yếu mang tính hình thức, chưa tạo điều kiện để người dân hiểu và giám sát. Một số người dân cho biết họ không biết tìm thông tin ở đâu, hoặc thông tin công khai không được cập nhật thường xuyên, làm giảm hiệu quả của công khai, minh bạch.

Phân tích sâu cho thấy, hạn chế lớn nhất của trực “Công khai, minh bạch” không nằm ở việc thiếu quy định, mà nằm ở cách thức tổ chức công khai và mức độ thân thiện của thông tin đối với người dân. Khi thông tin được công khai nhưng khó tiếp cận, khó hiểu hoặc không được cập nhật kịp thời, người dân sẽ không cảm nhận được sự minh bạch, kéo theo điểm số PAPI thấp.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là sự lệch pha giữa cải cách hành chính và cảm nhận của người dân về minh bạch. Trong khi các tiêu chí nội bộ của PAR INDEX ghi nhận kết quả tích cực về công khai thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật và quy trình giải quyết công việc, PAPI lại cho thấy người dân vẫn gặp khó khăn trong việc tiếp cận các thông tin “nhạy cảm” và có tác động trực tiếp đến quyền lợi của họ, như ngân sách và đất đai.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu nâng cao công khai, minh bạch đối với tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên đặc biệt quan trọng. Quy mô địa bàn lớn hơn và sự đa dạng về điều kiện kinh tế - xã hội đòi hỏi chính quyền cấp xã phải đổi mới cách thức công khai thông tin, bảo đảm người dân ở mọi khu vực đều có thể tiếp cận thông tin một cách thuận lợi, kịp thời và dễ hiểu.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, công khai, minh bạch cần chuyển từ “đúng quy định” sang “dễ tiếp cận, dễ hiểu và có thể giám sát”. Thứ hai, cần ưu tiên công khai đầy đủ, kịp thời các thông tin liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân, đặc biệt là ngân sách và đất đai. Thứ ba, phải gắn công khai, minh bạch với ứng dụng công nghệ thông tin và chính quyền số, coi đây là giải pháp then chốt để cải thiện bền vững điểm số trực “Công khai, minh bạch” trong Chỉ số PAPI giai đoạn tới.

2.3. Trách nhiệm giải trình với người dân

Trục “Trách nhiệm giải trình với người dân” trong Chỉ số PAPI phản ánh mức độ chính quyền địa phương lắng nghe, phản hồi và chịu trách nhiệm trước người dân khi phát sinh các vấn đề liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân. Trục nội dung này được cấu thành từ các chỉ số thành phần như: mức độ người dân được chính quyền giải thích, trả lời khi có thắc mắc; hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh; vai trò của chính quyền cơ sở trong việc xử lý các vấn đề phát sinh trong cộng đồng. Đây là trục có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, bởi nó phản ánh chất lượng tương tác hai chiều giữa chính quyền và người dân, đồng thời là nền tảng để củng cố niềm tin xã hội.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trục “Trách nhiệm giải trình với người dân” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình và thiếu ổn định, phản ánh thực tế rằng trách nhiệm giải trình tuy đã được chú trọng về mặt quy định, nhưng chưa trở thành thực hành thường xuyên và hiệu quả trong quản trị ở cấp cơ sở.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trục “Trách nhiệm giải trình với người dân” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 4,5-5,0 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình thấp so với cả nước. Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh cho thấy, người dân đánh giá chưa cao về khả năng chính quyền cấp xã giải thích rõ ràng, thuyết phục khi phát sinh các vấn đề liên quan đến đất đai, chính sách xã hội, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư.

Một trong những hạn chế nổi bật là cơ chế tiếp nhận và phản hồi ý kiến của người dân chưa thực sự hiệu quả. Nhiều người dân cho biết họ đã từng phản ánh hoặc có ý kiến, nhưng không nhận được phản hồi kịp thời hoặc không được thông báo rõ kết quả xử lý. Ngay cả khi vấn đề đã được giải quyết, việc thiếu thông tin phản hồi làm giảm cảm nhận về trách nhiệm giải trình của chính quyền, kéo theo điểm số PAPI thấp ở các chỉ số thành phần liên quan.

Bên cạnh đó, vai trò của cán bộ, công chức cấp xã trong đối thoại, giải thích chính sách chưa được phát huy đầy đủ. Báo cáo PAPI của tỉnh Hưng Yên cho thấy, một bộ phận người dân cảm nhận rằng việc giải thích của chính quyền còn mang tính hành chính, viện dẫn quy định chung chung, chưa thực sự giúp người dân hiểu rõ bản chất vấn đề và quyền, nghĩa vụ của mình. Điều này làm giảm hiệu quả giải trình và ảnh hưởng tiêu cực đến đánh giá của người dân.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trục “Trách nhiệm giải trình với người dân” giai đoạn 2021-2024 có điểm số nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, song vẫn chưa đạt nhóm cao của cả nước. Điểm số của tỉnh dao động quanh mức 5,0-5,5 điểm, xếp nhóm trung bình. Người dân ghi nhận một số nỗ lực của chính quyền trong việc tiếp dân, đối thoại và giải quyết khiếu nại, song mức độ hài lòng vẫn chưa cao.

Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Thái Bình chỉ rõ rằng, việc đối thoại trực tiếp giữa chính quyền và người dân chưa được tổ chức thường xuyên, đặc biệt là ở cấp xã. Khi phát sinh các vấn đề nhạy cảm, người dân mong muốn được giải thích, đối thoại rõ ràng, nhưng trong thực tế, việc này chưa được đáp ứng đầy đủ. Điều này làm giảm cảm

nhận về trách nhiệm giải trình, dù các quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo đã được triển khai.

Phân tích sâu cho thấy, trách nhiệm giải trình với người dân chịu tác động mạnh từ năng lực, kỹ năng và thái độ của đội ngũ cán bộ, công chức ở cấp cơ sở. Khi cán bộ, công chức chưa đủ kỹ năng đối thoại, giải thích chính sách hoặc thiếu chủ động trong phản hồi thông tin, người dân sẽ đánh giá thấp mức độ giải trình của chính quyền. Đây là điểm nghẽn chung của cả hai tỉnh trong giai đoạn 2021-2024.

Một điểm chung khác là sự thiếu gắn kết giữa cơ chế giải trình và hệ thống phản ánh, kiến nghị. Trong khi SIPAS phản ánh mức độ chưa hài lòng của người dân đối với việc xử lý phản ánh, kiến nghị, PAPI tiếp tục cho thấy người dân chưa cảm nhận rõ trách nhiệm giải trình của chính quyền. Điều này cho thấy cần nhìn nhận trách nhiệm giải trình như một chuỗi liên hoàn, từ tiếp nhận thông tin - xử lý - phản hồi - giải thích - rút kinh nghiệm, thay vì chỉ dừng ở việc xử lý vụ việc.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân đối với tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên đặc biệt cấp thiết. Quy mô quản lý lớn hơn và số lượng vấn đề phát sinh nhiều hơn đòi hỏi chính quyền cấp xã phải chủ động hơn trong đối thoại, minh bạch hơn trong phản hồi và trách nhiệm hơn trong giải trình. Nếu không cải thiện nội dung này, nguy cơ gia tăng bức xúc xã hội và suy giảm niềm tin là hiện hữu.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, trách nhiệm giải trình cần được coi là năng lực cốt lõi của chính quyền cơ sở, không chỉ là yêu cầu thủ tục. Thứ hai, cần tăng cường đối thoại trực tiếp, giải thích chính sách một cách dễ hiểu, thuyết phục đối với người dân. Thứ ba, phải gắn trách nhiệm giải trình với cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, coi đây là chìa khóa để cải thiện bền vững trực “Trách nhiệm giải trình với người dân” trong Chỉ số PAPI giai đoạn tới.

2.4. Kiểm soát rủi ro tham nhũng trong khu vực công

Trực “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” trong Chỉ số PAPI phản ánh nhận thức và trải nghiệm của người dân về mức độ liêm chính, minh bạch và công bằng trong thực thi công vụ ở địa phương. Trực nội dung này được cấu thành từ các chỉ số thành phần như: tình trạng chi phí không chính thức khi sử dụng dịch vụ công; mức độ công bằng trong tuyển dụng, bổ nhiệm; sự minh bạch trong phân bổ nguồn lực công; hiệu quả kiểm soát hành vi những vi phạm, tiêu cực của cán bộ, công chức. Đây là trực có tác động rất mạnh đến niềm tin xã hội, đồng thời là một trong những trực khó cải thiện nhất trong PAPI.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trực “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình thấp so với cả nước, có biến động qua các năm nhưng chưa tạo được xu hướng cải thiện bền vững. Điều này phản ánh thực tế rằng, mặc dù công tác phòng, chống tham nhũng được triển khai nghiêm túc theo quy định của Trung ương, song cảm nhận của người dân về mức độ liêm chính trong khu vực công chưa được cải thiện tương xứng.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trực “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 4,5–5,0 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình thấp. Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh cho thấy, người dân vẫn còn băn khoăn về tình trạng chi phí không chính thức, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm như đất đai, xây dựng, cấp phép và một số dịch vụ hành chính có tần suất giao dịch cao.

Một số chỉ số thành phần có điểm thấp liên quan đến cảm nhận về việc “phải chi thêm” để công việc được giải quyết thuận lợi, dù không phải là hiện tượng phổ biến. Theo phương pháp PAPI, chỉ cần một tỷ lệ nhất định người dân cho biết đã từng hoặc biết có hiện tượng chi phí không chính thức, điểm số của địa phương đã bị ảnh hưởng đáng kể. Đây là nguyên nhân quan trọng khiến trực kiểm soát tham nhũng của tỉnh chưa đạt điểm cao, dù không có vụ việc lớn phát sinh trong giai đoạn đánh giá.

Bên cạnh đó, cảm nhận của người dân về tính công bằng trong tuyển dụng, bổ nhiệm cán bộ, công chức cũng ảnh hưởng đến điểm số trực này. Báo cáo PAPI của tỉnh Hưng Yên cho thấy, một bộ phận người dân cho rằng việc tuyển dụng, bổ nhiệm trong khu vực công chưa hoàn toàn dựa trên năng lực, làm giảm niềm tin vào tính liêm chính của bộ máy nhà nước. Đây là yếu tố mang tính cảm nhận, song có tác động lớn đến đánh giá của người dân.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trực “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” giai đoạn 2021-2024 có điểm số tương đương hoặc nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, song vẫn chưa vượt lên nhóm cao của cả nước. Điểm số của tỉnh dao động quanh mức 5,0-5,5 điểm, xếp nhóm trung bình. Người dân ghi nhận nỗ lực của chính quyền trong việc công khai, minh bạch và xử lý vi phạm, song cảm nhận về chi phí không chính thức và tính công bằng vẫn chưa thực sự được cải thiện rõ rệt.

Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Thái Bình chỉ ra rằng, mặc dù các quy định về phòng, chống tham nhũng được triển khai đầy đủ, song việc phòng ngừa tham nhũng vật trong cung cấp dịch vụ công chưa tạo được chuyển biến mạnh mẽ trong cảm nhận của người dân. Một bộ phận người dân vẫn cho rằng việc “bôi trơn” có thể giúp công việc thuận lợi hơn, dù không bắt buộc. Cảm nhận này, dù không phản ánh toàn bộ thực tế, vẫn tác động tiêu cực đến điểm số PAPI.

Phân tích sâu cho thấy, kiểm soát tham nhũng trong khu vực công là trực chịu ảnh hưởng mạnh từ trải nghiệm trực tiếp của người dân hơn là các biện pháp quản lý nội bộ. Khi người dân vẫn gặp hiện tượng những nhiễu nhảm hoặc nghe thông tin tiêu cực từ cộng đồng, đánh giá về kiểm soát tham nhũng sẽ thấp, kéo theo điểm số PAPI giảm. Đây là điểm khác biệt căn bản giữa PAPI và các chỉ số đánh giá nội bộ như PAR INDEX.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là khoảng cách giữa nỗ lực phòng, chống tham nhũng của chính quyền và cảm nhận của người dân. Trong khi các quy trình kiểm soát nội bộ, thanh tra, kiểm tra được triển khai nghiêm túc, người dân chưa cảm nhận rõ sự thay đổi trong quá trình tiếp cận và sử dụng dịch vụ công. Điều này cho thấy cần chuyển trọng tâm từ “quản lý nội bộ” sang phòng ngừa tham nhũng dựa trên trải nghiệm người dân, coi sự thuận tiện, minh bạch và công bằng trong cung cấp dịch vụ công là biện pháp phòng, chống tham nhũng hiệu quả nhất.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu kiểm soát tham nhũng trong khu vực công đối với tỉnh Hưng Yên (mới) càng trở nên quan trọng. Quy mô bộ máy lớn hơn, số lượng giao dịch hành chính nhiều hơn sẽ làm gia tăng nguy cơ phát sinh nhũng nhiễu nếu không có giải pháp kiểm soát hiệu quả. Việc không cải thiện trực này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến niềm tin xã hội và thứ hạng PAPI của tỉnh trong giai đoạn tới.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, kiểm soát tham nhũng trong khu vực công cần được tiếp cận từ góc nhìn của người dân, coi giảm chi phí không chính thức là mục tiêu trung tâm. Thứ hai, cần tăng cường minh bạch, công khai và chuẩn hóa quy trình, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm như đất đai, đầu tư, xây dựng. Thứ ba, phải gắn phòng, chống tham nhũng với cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền số, coi đây là giải pháp căn cơ để cải thiện bền vững trực “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” trong Chỉ số PAPI.

2.5. Thủ tục hành chính công

Trực “Thủ tục hành chính công” trong Chỉ số PAPI phản ánh mức độ thuận tiện, minh bạch và công bằng khi người dân thực hiện các thủ tục hành chính thiết yếu trong đời sống hàng ngày. Trực này tập trung vào trải nghiệm thực tế của người dân đối với một số nhóm thủ tục cụ thể, như: chứng thực, đăng ký hộ tịch, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thủ tục xây dựng và một số dịch vụ hành chính cơ bản khác. Đây là trực có mối liên hệ trực tiếp với cải cách thủ tục hành chính trong PAR INDEX và các nội dung đánh giá về sự hài lòng trong SIPAS, song cách tiếp cận của PAPI nhấn mạnh kết quả cảm nhận, thay vì tuân thủ quy trình nội bộ.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trực “Thủ tục hành chính công” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình khá, song chưa ổn định và còn khoảng cách so với nhóm địa phương dẫn đầu. Điểm số của trực này phản ánh rằng cải cách thủ tục hành chính đã tạo được những chuyển biến nhất định, nhưng chưa đồng đều giữa các lĩnh vực và giữa các cấp, đặc biệt là cấp xã.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trực “Thủ tục hành chính công” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 6,5-7,0 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình khá của cả nước. Người dân đánh giá tương đối tích cực đối với các thủ tục hành chính đơn giản, có tần suất giao dịch cao như chứng thực, đăng ký hộ tịch. Các thủ tục này thường được giải quyết đúng hạn, ít phát sinh chi phí không chính thức và thái độ phục vụ của công chức nhìn chung được đánh giá tốt.

Tuy nhiên, đối với các thủ tục phức tạp và nhạy cảm, đặc biệt là thủ tục liên quan đến đất đai và xây dựng, mức độ hài lòng của người dân thấp hơn rõ rệt. Báo cáo PAPI của tỉnh Hưng Yên cho thấy, một bộ phận người dân cho rằng thời gian giải quyết các thủ tục này còn kéo dài, phải bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc phải đi lại nhiều hơn so với kỳ vọng. Những trải nghiệm này, dù không phổ biến, vẫn có tác động đáng kể đến điểm số trực “Thủ tục hành chính công”, do PAPI phản ánh cảm nhận trung bình của người dân.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trực “Thủ tục hành chính công” giai đoạn 2021-2024 có điểm số tương đương hoặc nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, dao động quanh mức 6,8-7,3 điểm, xếp nhóm trung bình khá đến khá. Người dân ghi nhận sự cải thiện trong việc đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết và tăng cường giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa. Điều này phù hợp với xu hướng cải thiện của Chỉ số SIPAS của tỉnh trong cùng giai đoạn.

Tuy nhiên, báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Thái Bình cũng chỉ ra rằng, sự thuận tiện trong thực hiện thủ tục chưa đồng đều giữa các địa bàn, đặc biệt giữa khu vực trung tâm và khu vực nông thôn. Một số người dân ở cấp xã phản ánh rằng họ vẫn phải trực tiếp đến nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ, hoặc phải nhờ sự hỗ trợ của công chức để hiểu rõ quy trình. Điều này cho thấy cải cách thủ tục hành chính tuy đã có tiến bộ, nhưng chưa tạo ra trải nghiệm thống nhất cho mọi nhóm người dân.

Phân tích sâu cho thấy, trực “Thủ tục hành chính công” chịu ảnh hưởng mạnh từ sự nhất quán trong tổ chức thực hiện thủ tục ở cấp cơ sở. Khi quy trình, thời hạn và thành phần hồ sơ được chuẩn hóa nhưng việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân chưa đồng đều, mức độ hài lòng sẽ bị ảnh hưởng. Đây là nguyên nhân khiến điểm số trực này chưa bứt phá, dù các chỉ số nội bộ của PAR INDEX về cải cách TTHC tương đối tốt.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là sự lệch pha giữa cải cách thủ tục hành chính trên văn bản và trải nghiệm thực tế của người dân. Trong khi thủ tục được công bố công khai, chuẩn hóa và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công, không ít người dân vẫn gặp khó khăn trong việc tiếp cận, hiểu và thực hiện thủ tục, đặc biệt là trên môi trường điện tử. Điều này cho thấy cải cách thủ tục hành chính cần được nhìn nhận từ góc độ “người dân có làm được hay không”, thay vì chỉ “thủ tục đã được ban hành và công khai”.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, nâng cao chất lượng thủ tục hành chính công đối với tỉnh Hưng Yên (mới) là yêu cầu đặc biệt quan trọng. Việc gia tăng quy mô địa bàn và số lượng giao dịch hành chính đòi hỏi thủ tục phải đơn giản, thống nhất và dễ thực hiện hơn, nếu không sẽ làm gia tăng chi phí tuân thủ và ảnh hưởng đến cảm nhận của người dân.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, cải thiện trực “Thủ tục hành chính công” cần tập trung vào những thủ tục phức tạp, nhạy cảm và có tần suất phản ánh cao, đặc biệt là đất đai, xây dựng. Thứ hai, cần nâng cao chất lượng hướng dẫn và hỗ trợ người dân ở cấp xã, coi đây là yếu tố quyết định trải nghiệm thực tế. Thứ ba, phải gắn cải cách thủ tục hành chính với xây dựng chính quyền số, bảo đảm thủ tục không chỉ “đúng quy trình” mà còn “dễ thực hiện” đối với người dân trong thực tế.

2.6. Cung ứng dịch vụ công

Trực “Cung ứng dịch vụ công” trong Chỉ số PAPI phản ánh chất lượng và mức độ tiếp cận của người dân đối với các dịch vụ công thiết yếu do chính quyền địa phương cung cấp, bao gồm các lĩnh vực trọng yếu như: y tế cơ sở, giáo dục phổ thông, cơ sở hạ tầng thiết yếu và an sinh xã hội. Khác với trực “Thủ tục hành chính công” tập trung vào quy trình hành chính, trực này đo lường kết quả phục vụ công và mức độ đáp ứng nhu cầu thiết yếu của người dân trong đời sống hàng ngày. Đây là trực có ảnh hưởng trực

tiếp đến chất lượng sống và cảm nhận chung của người dân về hiệu quả quản trị địa phương.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trực “Cung ứng dịch vụ công” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình khá so với cả nước, song chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt giữa các địa phương dẫn đầu. Điểm số của trực này tương đối ổn định qua các năm, phản ánh việc cung ứng dịch vụ công cơ bản được duy trì, nhưng chưa có bước cải thiện mang tính đột phá.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trực “Cung ứng dịch vụ công” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 6,5-7,0 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình khá. Người dân đánh giá tương đối tích cực về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế cơ sở và giáo dục phổ thông, đặc biệt là tại các khu vực trung tâm. Các trạm y tế xã, trường học cơ bản đáp ứng được nhu cầu thiết yếu, tạo cảm nhận tương đối ổn định về chất lượng dịch vụ công.

Tuy nhiên, báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Hưng Yên cho thấy sự không đồng đều về chất lượng dịch vụ công giữa các địa bàn. Ở một số xã vùng nông thôn, người dân phản ánh rằng điều kiện cơ sở vật chất của trạm y tế, trường học còn hạn chế; việc tiếp cận một số dịch vụ an sinh xã hội chưa thật sự thuận tiện. Những hạn chế này, dù không phổ biến trên diện rộng, vẫn ảnh hưởng đến cảm nhận chung và làm giảm điểm số trực “Cung ứng dịch vụ công”.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trực “Cung ứng dịch vụ công” giai đoạn 2021-2024 có điểm số tương đương hoặc nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, dao động quanh mức 6,8-7,3 điểm, xếp nhóm trung bình khá đến khá. Người dân ghi nhận sự cải thiện trong chất lượng giáo dục phổ thông và một số dịch vụ an sinh xã hội, phù hợp với định hướng ưu tiên đầu tư cho lĩnh vực xã hội của tỉnh.

Tuy nhiên, báo cáo PAPI của tỉnh Thái Bình cũng chỉ ra rằng, chất lượng dịch vụ y tế cơ sở chưa đồng đều, đặc biệt là về trang thiết bị và năng lực đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh ban đầu. Một bộ phận người dân cho biết họ phải lên tuyến trên để sử dụng dịch vụ y tế, làm giảm cảm nhận tích cực về khả năng cung ứng dịch vụ công tại địa phương.

Phân tích sâu cho thấy, trực “Cung ứng dịch vụ công” chịu tác động mạnh từ phân bổ nguồn lực và năng lực tổ chức thực hiện ở cấp cơ sở. Khi nguồn lực đầu tư và đội ngũ nhân lực được phân bổ chưa đồng đều, chất lượng dịch vụ công sẽ có sự chênh lệch giữa các địa bàn, kéo theo sự khác biệt trong đánh giá của người dân. Đây là nguyên nhân khiến điểm số trực này khó cải thiện mạnh trong ngắn hạn.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là khoảng cách giữa yêu cầu ngày càng cao của người dân và khả năng cung ứng dịch vụ công hiện tại. Khi mức sống được nâng cao, người dân kỳ vọng nhiều hơn vào chất lượng y tế, giáo dục và an sinh xã hội. Nếu dịch vụ công không được cải thiện tương xứng, cảm nhận hài lòng sẽ dần giảm, ảnh hưởng đến điểm số PAPI.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công đối với tỉnh Hưng Yên (mới) là yêu cầu mang tính chiến lược. Việc mở rộng địa bàn và quy mô dân số đòi hỏi chính quyền

phải bảo đảm cung ứng dịch vụ công đồng đều, chất lượng và dễ tiếp cận trên toàn tỉnh, tránh tình trạng chênh lệch giữa các khu vực.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, cải thiện trực “Cung ứng dịch vụ công” cần tập trung vào nâng cao chất lượng dịch vụ ở cấp cơ sở, đặc biệt là y tế và giáo dục. Thứ hai, cần ưu tiên phân bổ nguồn lực theo hướng giảm chênh lệch giữa các địa bàn, coi đây là yếu tố quyết định để cải thiện cảm nhận của người dân. Thứ ba, phải gắn cải cách tài chính công và tổ chức bộ máy với nâng cao chất lượng dịch vụ công, bảo đảm cải cách hành chính tạo ra tác động thực chất đến đời sống của người dân.

2.7. Quản trị môi trường

Trực “Quản trị môi trường” trong Chỉ số PAPI phản ánh mức độ chính quyền địa phương bảo vệ môi trường sống, kiểm soát ô nhiễm và xử lý các vấn đề môi trường phát sinh từ góc nhìn của người dân. Trục nội dung này bao gồm các chỉ số thành phần như: chất lượng không khí và nguồn nước; tình trạng ô nhiễm môi trường tại nơi cư trú; hiệu quả thu gom, xử lý rác thải; mức độ phản hồi, xử lý của chính quyền đối với các vấn đề môi trường. Đây là trục có tính nhạy cảm cao, chịu tác động mạnh từ điều kiện phát triển kinh tế - xã hội và có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sống và niềm tin của người dân.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trục “Quản trị môi trường” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) nhìn chung ở mức trung bình thấp và có xu hướng giảm trong một số năm, phản ánh những thách thức lớn trong quản lý môi trường tại các địa phương đang phát triển nhanh. Đây cũng là trục có mức biến động mạnh nhất trong PAPI, do chịu ảnh hưởng trực tiếp từ các sự cố môi trường, ô nhiễm cục bộ và hiệu quả xử lý của chính quyền.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trục “Quản trị môi trường” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 4,0-4,5 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình thấp so với cả nước. Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh cho thấy, người dân bày tỏ mối quan ngại rõ rệt về tình trạng ô nhiễm môi trường, đặc biệt tại các khu vực có làng nghề, cụm công nghiệp và khu dân cư tập trung. Ô nhiễm không khí, nước thải sinh hoạt và chất thải rắn là những vấn đề được người dân phản ánh nhiều nhất.

Một trong những chỉ số thành phần có điểm thấp là mức độ người dân cho rằng chính quyền địa phương xử lý chưa kịp thời và chưa hiệu quả các vấn đề môi trường. Nhiều người dân cho biết họ từng chứng kiến tình trạng ô nhiễm kéo dài, nhưng việc xử lý của chính quyền còn chậm hoặc chưa triệt để. Cảm nhận này làm giảm đáng kể điểm số trục “Quản trị môi trường”, dù chính quyền đã có nhiều nỗ lực trong kiểm tra, xử lý vi phạm.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trục “Quản trị môi trường” giai đoạn 2021-2024 có điểm số nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, dao động quanh mức 4,5-5,0 điểm, song vẫn thuộc nhóm trung bình thấp của cả nước. Người dân ghi nhận những cải thiện nhất định trong công tác thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt và vệ sinh môi trường nông thôn, phù hợp với đặc thù tỉnh thuần nông.

Tuy nhiên, báo cáo PAPI của tỉnh Thái Bình cũng chỉ ra rằng, tình trạng ô nhiễm nguồn nước và chất thải từ sản xuất nông nghiệp, chăn nuôi vẫn là mối quan ngại lớn của người dân. Việc xử lý các vấn đề môi trường mang tính liên ngành và liên địa bàn còn gặp khó khăn, khiến cảm nhận của người dân về hiệu quả quản trị môi trường chưa được cải thiện rõ rệt.

Phân tích sâu cho thấy, trực “Quản trị môi trường” chịu tác động mạnh từ khả năng điều phối, giám sát và xử lý vi phạm của chính quyền địa phương, đặc biệt ở cấp cơ sở. Khi các vấn đề môi trường phát sinh kéo dài mà không được xử lý dứt điểm, người dân sẽ đánh giá thấp hiệu quả quản trị, kéo theo điểm số PAPI giảm. Đây là đặc điểm khác biệt của trực môi trường so với các trực khác, bởi chỉ cần một số vấn đề nổi cộm cũng có thể ảnh hưởng mạnh đến cảm nhận chung.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là khoảng cách giữa nỗ lực quản lý môi trường của chính quyền và cảm nhận của người dân. Trong khi các kế hoạch, chương trình bảo vệ môi trường được ban hành và triển khai, người dân vẫn chưa cảm nhận rõ sự cải thiện về chất lượng môi trường sống. Điều này cho thấy cần chuyển mạnh từ cách tiếp cận quản lý theo kế hoạch sang quản trị môi trường dựa trên kết quả và phản hồi của người dân.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu nâng cao quản trị môi trường đối với tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên đặc biệt cấp thiết. Việc mở rộng địa bàn và gia tăng hoạt động sản xuất, công nghiệp hóa sẽ làm gia tăng áp lực lên môi trường. Nếu không có cơ chế quản trị môi trường hiệu quả, nguy cơ gia tăng bức xúc xã hội và suy giảm niềm tin là rất lớn, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số PAPI và chất lượng phát triển bền vững.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, quản trị môi trường cần được coi là trụ cột của quản trị địa phương, không chỉ là lĩnh vực chuyên ngành. Thứ hai, cần tăng cường vai trò giám sát của người dân và cộng đồng trong phát hiện, phản ánh các vấn đề môi trường, đồng thời bảo đảm phản hồi và xử lý kịp thời. Thứ ba, phải gắn quản trị môi trường với trách nhiệm giải trình của chính quyền và cải cách hành chính, coi cải thiện chất lượng môi trường sống là thước đo cuối cùng của hiệu quả quản trị.

2.8. Quản trị điện tử

Trực “Quản trị điện tử” trong Chỉ số PAPI phản ánh mức độ người dân tiếp cận, sử dụng và hưởng lợi từ các kênh tương tác điện tử giữa chính quyền và người dân, bao gồm: khả năng tiếp cận thông tin chính thức trên môi trường số; việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến; mức độ phản hồi của chính quyền qua các kênh điện tử; và cảm nhận của người dân về tính thuận tiện, minh bạch khi tương tác với chính quyền thông qua công nghệ số. Đây là trực có mối liên hệ trực tiếp với xây dựng chính quyền số trong PAR INDEX, song cách tiếp cận của PAPI nhấn mạnh kết quả sử dụng thực tế của người dân, không chỉ là mức độ sẵn sàng của hệ thống.

Giai đoạn 2021-2024, kết quả PAPI cho thấy trực “Quản trị điện tử” của tỉnh Hưng Yên (cũ) và tỉnh Thái Bình (cũ) ở mức trung bình thấp so với cả nước, đồng thời là một trong những trực có khoảng cách lớn nhất giữa đầu tư của chính quyền và trải

nghiệm của người dân. Điều này phản ánh thực tế rằng, dù hạ tầng và nền tảng số đã được đầu tư, việc người dân thực sự sử dụng và cảm nhận được lợi ích từ quản trị điện tử vẫn còn hạn chế.

Đối với tỉnh Hưng Yên (cũ), điểm số trực “Quản trị điện tử” giai đoạn 2021-2024 dao động quanh mức 3,8-4,2 điểm (thang 10), xếp nhóm trung bình thấp của cả nước. Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh cho thấy, tỷ lệ người dân biết và từng truy cập Cổng thông tin điện tử của tỉnh, huyện, xã còn thấp, chủ yếu tập trung ở nhóm người dân trẻ, có trình độ học vấn cao và sinh sống tại khu vực đô thị.

Một trong những chỉ số thành phần có điểm thấp là mức độ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Mặc dù nhiều thủ tục hành chính đã được cung cấp trực tuyến ở mức độ cao theo PAR INDEX, PAPI phản ánh rằng chỉ một tỷ lệ nhỏ người dân thực sự nộp hồ sơ và nhận kết quả qua môi trường điện tử. Phần lớn người dân vẫn lựa chọn nộp hồ sơ trực tiếp hoặc kết hợp trực tuyến - trực tiếp, làm giảm cảm nhận về hiệu quả của quản trị điện tử.

Bên cạnh đó, báo cáo PAPI của tỉnh Hưng Yên cho thấy mức độ tương tác hai chiều qua kênh điện tử còn hạn chế. Người dân ít sử dụng các kênh trực tuyến để gửi phản ánh, kiến nghị hoặc trao đổi thông tin với chính quyền, và khi có sử dụng, chưa phải lúc nào cũng nhận được phản hồi kịp thời, rõ ràng. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá của người dân về hiệu quả quản trị điện tử.

Đối với tỉnh Thái Bình (cũ), trực “Quản trị điện tử” giai đoạn 2021-2024 có điểm số nhỉnh hơn Hưng Yên trong một số năm, dao động quanh mức 4,2-4,6 điểm, song vẫn thuộc nhóm trung bình thấp. Người dân ghi nhận một số cải thiện trong việc cung cấp thông tin trên môi trường số và triển khai dịch vụ công trực tuyến, song mức độ sử dụng thực tế chưa cao, đặc biệt ở khu vực nông thôn.

Báo cáo phân tích PAPI của tỉnh Thái Bình chỉ ra rằng, khoảng cách số giữa các nhóm người dân là yếu tố ảnh hưởng lớn đến điểm số trực này. Người cao tuổi, người dân ở khu vực nông thôn và nhóm có trình độ học vấn thấp gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận và sử dụng các kênh điện tử của chính quyền. Điều này làm giảm mức độ bao phủ và hiệu quả thực tế của quản trị điện tử, kéo theo điểm số PAPI không cao.

Phân tích sâu cho thấy, trực “Quản trị điện tử” chịu tác động mạnh từ mức độ thân thiện, dễ sử dụng của hệ thống số và khả năng hỗ trợ người dân trong quá trình sử dụng. Khi hệ thống cung cấp nhiều chức năng nhưng giao diện phức tạp, hướng dẫn chưa rõ ràng hoặc thiếu hỗ trợ trực tiếp, người dân sẽ ít sử dụng, dẫn đến đánh giá thấp hiệu quả quản trị điện tử. Đây là điểm khác biệt căn bản giữa PAPI và PAR INDEX, bởi PAR INDEX đánh giá mức độ sẵn sàng và hoàn thiện hệ thống, còn PAPI đánh giá mức độ người dân thực sự sử dụng và hưởng lợi.

Một điểm chung của cả hai tỉnh là sự thiếu liên thông giữa quản trị điện tử và các nội dung quản trị khác. Khi dịch vụ công trực tuyến chưa gắn chặt với giải quyết thủ tục hành chính, xử lý phản ánh, kiến nghị và công khai, minh bạch thông tin, quản trị điện tử khó tạo ra tác động lan tỏa đến cảm nhận chung của người dân. Điều này lý giải vì sao trực “Quản trị điện tử” thường có điểm số thấp hơn các trực khác trong PAPI.

Trong bối cảnh hợp nhất tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu nâng cao quản trị điện tử đối với tỉnh Hưng Yên (mới) trở nên đặc biệt quan trọng. Việc mở rộng địa bàn và số lượng người dân phục vụ đòi hỏi chính quyền phải tận dụng công nghệ số để tăng cường tương tác, minh bạch và trách nhiệm giải trình, nếu không sẽ gia tăng khoảng cách giữa chính quyền và người dân. Nếu quản trị điện tử không được cải thiện thực chất, đầu tư cho chính quyền số sẽ khó chuyển hóa thành điểm số PAPI và niềm tin xã hội.

Từ thực tiễn giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh, có thể rút ra một số bài học quan trọng. Thứ nhất, quản trị điện tử cần chuyển từ “cung cấp hệ thống” sang “tăng cường sử dụng”, lấy người dân làm trung tâm. Thứ hai, cần thu hẹp khoảng cách số thông qua hỗ trợ, hướng dẫn và truyền thông, đặc biệt ở cấp xã. Thứ ba, phải gắn quản trị điện tử với cải cách thủ tục hành chính, tiếp nhận - xử lý phản ánh, kiến nghị và công khai, minh bạch, coi đây là giải pháp then chốt để cải thiện bền vững trực “Quản trị điện tử” trong Chỉ số PAPI giai đoạn tới.

Việc phân tích thực trạng trong Đề án được thực hiện trên cơ sở số liệu, kết quả đánh giá các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI giai đoạn 2021-2024 đã được các cơ quan có thẩm quyền công bố chính thức, bảo đảm tính đầy đủ, ổn định và khả năng so sánh giữa các năm và giữa các địa phương trước hợp nhất. Kết quả năm 2025, sau khi được công bố đầy đủ, sẽ được cập nhật, bổ sung trong quá trình tổ chức thực hiện Đề án và tại thời điểm đánh giá giữa kỳ, nhằm bảo đảm tính kế thừa, liên tục và phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Phần III

QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU

NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS, PAPI

GIAI ĐOẠN 2026-2030

I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO

Việc cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026-2030 được xác định là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, xuyên suốt, gắn trực tiếp với nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và củng cố niềm tin xã hội trong bối cảnh tỉnh Hưng Yên (mới) được hình thành trên cơ sở hợp nhất tỉnh Hưng Yên và tỉnh Thái Bình.

Quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án quán triệt các quan điểm chỉ đạo chủ yếu sau:

1. Cải cách hành chính là động lực then chốt nâng cao chất lượng quản trị tỉnh sau hợp nhất

Cải cách hành chính không chỉ là yêu cầu tuân thủ các quy định của Trung ương, mà là động lực quan trọng để hợp nhất hiệu quả bộ máy, thể chế và phương thức quản trị của tỉnh Hưng Yên (mới). Việc nâng cao PAR INDEX, SIPAS, PAPI phải gắn chặt với mục tiêu xây dựng chính quyền tinh gọn, thống nhất, thông suốt, hoạt động

hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu quản trị địa phương trong điều kiện quy mô địa bàn, dân số và khối lượng công việc tăng lên sau hợp nhất.

2. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm của cải cách và thước đo đánh giá kết quả

Mọi nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI phải xuất phát từ trải nghiệm, cảm nhận và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Chuyển mạnh từ tư duy “hoàn thành quy trình, thủ tục nội bộ” sang tư duy “kết quả phục vụ và mức độ hài lòng thực chất”. Trong đó, SIPAS và PAPI được coi là kênh phản ánh trực tiếp chất lượng cải cách hành chính từ góc nhìn xã hội, là căn cứ quan trọng để điều chỉnh chính sách, phương thức điều hành và tổ chức thực thi của chính quyền các cấp.

3. Nâng cao thứ hạng các chỉ số gắn với cải thiện thực chất chất lượng điều hành

Việc phấn đấu nâng cao thứ hạng PAR INDEX, SIPAS, PAPI không nhằm chạy theo thành tích, mà nhằm tạo chuyển biến thực chất trong chất lượng điều hành, quản trị và phục vụ. Mỗi chỉ số, mỗi tiêu chí thành phần phải được phân tích rõ nguyên nhân, điểm nghẽn và giải pháp cụ thể; tránh tình trạng cải thiện điểm số hình thức, không bền vững.

Quan điểm xuyên suốt là cải cách phải có tác động đo lường được, cải thiện được trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp và được phản ánh rõ qua kết quả các chỉ số đánh giá độc lập.

4. Bảo đảm sự lãnh đạo của Tỉnh ủy, sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của UBND tỉnh trong tổ chức thực hiện Đề án

UBND tỉnh giữ vai trò chỉ đạo thống nhất, điều phối tổng thể việc thực hiện Đề án; đề cao trách nhiệm người đứng đầu các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trong cải thiện các chỉ số. Việc cải thiện PAR INDEX, SIPAS, PAPI không phải là nhiệm vụ riêng của cơ quan nội vụ, mà là trách nhiệm chung của cả hệ thống chính quyền tỉnh.

Công tác chỉ đạo, điều hành phải gắn với kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ, kịp thời điều chỉnh các nhiệm vụ, giải pháp không còn phù hợp hoặc chưa đạt hiệu quả.

5. Kết hợp hài hòa giữa cải cách hành chính và chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số

Cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI phải được thực hiện đồng bộ với xây dựng chính quyền số, chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước. Chuyển đổi số không chỉ là ứng dụng công nghệ, mà là đổi mới phương thức phục vụ, tăng tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân.

Quan điểm xuyên suốt là chuyển đổi số phải hướng tới người dân, thu hẹp khoảng cách số giữa các nhóm dân cư, bảo đảm mọi người dân đều có thể tiếp cận và sử dụng dịch vụ công một cách thuận lợi.

6. Bảo đảm tính kế thừa, ổn định và phát triển trong giai đoạn 2026-2030

Đề án được xây dựng trên cơ sở kế thừa kết quả cải cách hành chính giai đoạn 2021-2024 của hai tỉnh Hưng Yên và Thái Bình, đồng thời khắc phục những hạn chế, điểm nghẽn đã được chỉ ra qua các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI. Các nhiệm vụ,

giải pháp phải có tính ổn định, liên tục, tránh xáo trộn lớn trong tổ chức thực hiện, đồng thời tạo dư địa cho đổi mới, sáng tạo phù hợp với điều kiện của tỉnh Hưng Yên (mới).

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Đến năm 2030, xây dựng nền hành chính tỉnh Hưng Yên chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, hoạt động thống nhất theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; bảo đảm chất lượng quản trị và điều hành được cải thiện thực chất, được phản ánh rõ nét thông qua kết quả các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

Phấn đấu đưa tỉnh Hưng Yên thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu cả nước về các chỉ số cải cách hành chính và quản trị địa phương; qua đó nâng cao niềm tin của người dân, doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư - kinh doanh, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững trong giai đoạn 2026-2030.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Đối với Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX)

- Đến năm 2030, PAR INDEX của tỉnh Hưng Yên thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu cả nước, duy trì thứ hạng ổn định và bền vững qua các năm.

- Nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, bảo đảm sự thống nhất, thông suốt trong toàn bộ hệ thống chính quyền tỉnh - xã; khắc phục triệt để tình trạng chỉ đạo phân tán, thiếu đồng bộ.

- Hoàn thiện thể chế quản lý nhà nước, bảo đảm tính đồng bộ, khả thi và phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp; kịp thời rà soát, sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật không còn phù hợp.

- Tiếp tục cải cách mạnh mẽ thủ tục hành chính, giảm chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp; nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn; tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực chất.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt ở cấp xã; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm công vụ.

- Đẩy mạnh cải cách tài chính công, sử dụng hiệu quả nguồn lực ngân sách gắn với kết quả đầu ra và chất lượng phục vụ.

- Phát triển chính quyền số, bảo đảm các nền tảng số được vận hành hiệu quả, thân thiện, phục vụ thiết thực cho người dân và doanh nghiệp.

2.2. Đối với Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

- Đến năm 2030, chỉ số SIPAS của tỉnh đạt mức cao và ổn định, thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu cả nước.

- Nâng cao mức độ hài lòng chung của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, coi đây là thước đo quan trọng đánh giá hiệu quả cải cách hành chính.

- Cải thiện rõ rệt mức độ hài lòng của người dân đối với:

+ Thủ tục hành chính;

+ Thái độ, năng lực, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức;

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- + Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.
- + Bảo đảm mức độ hài lòng tăng thực chất, phản ánh đúng trải nghiệm của người dân trong quá trình tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công.

2.3. Đối với Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)

- Đến năm 2030, PAPI của tỉnh Hưng Yên thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố có điểm số cao nhất cả nước, trong đó từng trục nội dung được cải thiện đồng đều và bền vững.

- Nâng cao hiệu quả tham gia của người dân ở cấp cơ sở, bảo đảm người dân được thông tin đầy đủ và tham gia thực chất vào các quyết định liên quan đến cộng đồng.

- Cải thiện rõ rệt các trục còn hạn chế trong giai đoạn 2021-2024, đặc biệt là:

- + Công khai, minh bạch;
- + Trách nhiệm giải trình với người dân;
- + Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công;
- + Quản trị môi trường;
- + Quản trị điện tử.

- Tăng cường niềm tin xã hội đối với chính quyền địa phương, thông qua việc cải thiện trải nghiệm thực tế của người dân trong tiếp cận thông tin, sử dụng dịch vụ công và tương tác với chính quyền.

2.4. Mục tiêu tổng hợp, liên thông các chỉ số

- Bảo đảm sự liên thông, nhất quán giữa PAR INDEX - SIPAS - PAPI, coi đây là hệ thống chỉ báo toàn diện đánh giá chất lượng cải cách hành chính và quản trị địa phương.

- Khắc phục tình trạng điểm số nội bộ cao nhưng cảm nhận của người dân chưa tương xứng, hướng tới cải thiện đồng thời cả kết quả quản lý và kết quả cảm nhận xã hội.

- Hình thành cơ chế theo dõi, đánh giá định kỳ các mục tiêu, chỉ tiêu của Đề án, kịp thời điều chỉnh giải pháp nhằm bảo đảm hoàn thành mục tiêu đến năm 2030.

III. CHỈ TIÊU ĐỊNH LƯỢNG

1. Nhóm chỉ tiêu về Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX)

1.1. Thứ hạng PAR INDEX:

Đến năm 2030, tỉnh Hưng Yên thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu cả nước; duy trì thứ hạng ổn định trong giai đoạn 2028-2030.

1.2. Công tác Chỉ đạo, điều hành CCHC

- 100% nhiệm vụ trong kế hoạch CCHC hằng năm được hoàn thành.

- 100% báo cáo định kỳ được gửi đầy đủ, đúng nội dung và thời hạn.

- Tối thiểu 20% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp xã được kiểm tra CCHC mỗi năm.

- 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý dứt điểm.

- Đa dạng hóa các kênh tuyên truyền, đảm bảo người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin CCHC.

- Mỗi năm có ít nhất 03 sáng kiến, giải pháp mới về CCHC được áp dụng hiệu quả.

- Lãnh đạo tỉnh chủ trì ít nhất 03 cuộc đối thoại/năm với người dân, doanh nghiệp.
- 100% kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý dứt điểm.
- 100% nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được hoàn thành đúng tiến độ.

1.3. Cải cách Thể chế

- 100% các kế hoạch tổ chức thi hành pháp luật được kiểm tra định kỳ.
- 100% kết quả thi hành văn bản quy phạm pháp luật được xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền.
- 100% văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực được công bố kịp thời, đúng quy định.
- Không để xảy ra tình trạng ban hành văn bản trái pháp luật. 100% văn bản có dấu hiệu trái luật được kiến nghị phải được xử lý trong vòng 30 ngày.
- 100% văn bản được cập nhật đầy đủ, đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật.

1.4. Cải cách Thủ tục hành chính

- 100% TTHC được ban hành đúng thẩm quyền; chủ động rà soát, kiến nghị và thực thi hiệu quả các phương án đơn giản hóa TTHC, cắt giảm gánh nặng tuân thủ cho người dân và doanh nghiệp.
- 100% TTHC được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và tại Bộ phận Một cửa các cấp.
- 100% TTHC nội bộ được công bố đúng quy định.
- 100% TTHC đủ điều kiện được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.
- 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương có thể thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính.
- Đạt và duy trì tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn trên 98% ở cả cấp tỉnh và cấp xã.
- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cấp bản điện tử theo quy định, bảo đảm tái sử dụng trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.
- 100% các trường hợp trễ hạn phải thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức.
- 100% phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận và xử lý đúng hạn.
- 100% kết quả trả lời PAKN được công khai theo quy định.

1.5. Cải cách Tổ chức bộ máy

- Hoàn thành 100% việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của Trung ương.
- 100% cơ quan, phòng ban có cơ cấu lãnh đạo đúng theo tiêu chí quy định.
- Tuyệt đối không sử dụng vượt quá số lượng biên chế hành chính và số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập được giao.
- Thực hiện đầy đủ, kịp thời 100% các quy định về phân cấp, phân quyền.
- 100% các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra việc phân cấp được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

1.6. Cải cách chế độ công vụ

- 100% cơ quan, tổ chức hành chính và đơn vị sự nghiệp bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm đã được phê duyệt.
- Thực hiện 100% quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm đúng quy định, đảm bảo công khai, minh bạch, loại bỏ hoàn toàn tiêu cực.
- Phân đầu không có lãnh đạo các cấp (từ tỉnh đến xã) bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.
- Hoàn thành 100% chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm.

1.7. Cải cách Tài chính công

- Phân đầu tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công hằng năm đạt trên 95% kế hoạch.
- Không để xảy ra sai phạm trong sử dụng kinh phí ngân sách nhà nước (NSNN).
- 100% các kiến nghị của kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách được thực hiện.
- 100% cơ sở nhà, đất được phê duyệt phương án sắp xếp lại, xử lý.
- 100% dữ liệu tài sản công được chuẩn hóa, cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia.
- Phân đầu mỗi năm tăng tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi thường xuyên và chi đầu tư.
- Giảm dần, có lộ trình cụ thể, tỷ lệ bao cấp từ ngân sách cho khối sự nghiệp công lập.

1.8. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, chính quyền số

- Hoàn thành 100% các mục tiêu, nhiệm vụ trong kế hoạch chuyển đổi số hằng năm của tỉnh, đảm bảo tiến độ và chất lượng.
- Hoàn thiện Trung tâm dữ liệu cấp tỉnh theo công nghệ điện toán đám mây.
- 100% dịch vụ dữ liệu trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức.
- 100% văn bản, hồ sơ công việc được xử lý toàn trình trên môi trường điện tử.
- 100% nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được theo dõi, quản lý trên môi trường điện tử.
- Vận hành hiệu quả Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh, kết nối 100% với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.
- Phân đầu đạt 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt trên 70%.
- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả TTHC đạt trên 80%.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công tăng dần hằng năm; phân đầu đến năm 2030 đạt 90%.
- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được đồng bộ, lưu trữ, khai thác, tái sử dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các hệ thống có liên quan theo quy định
- 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; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 70% trở lên và phân đầu tăng dần hằng năm.

- 100% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp thanh toán trực tuyến; tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt 80% vào năm 2030.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt từ 95% trở lên.

- Đến năm 2027, tỉnh Hưng Yên đạt cấp độ 3 mức độ trưởng thành về quản trị dữ liệu; đến năm 2030, đạt cấp độ 4 mức độ trưởng thành về quản trị dữ liệu theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

- 100% cơ quan nhà nước thuộc tỉnh cung cấp dữ liệu mở đúng chuẩn theo quy định, bảo đảm kết nối, chia sẻ, khai thác phục vụ quản lý nhà nước, người dân và doanh nghiệp.

1.9. Tác động của CCHC đến người dân và phát triển KT-XH

- Nâng mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công đạt trên 95% trên tất cả các khía cạnh: tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức giải quyết, kết quả và việc xử lý PAKN.

- Thu hút đầu tư, số lượng doanh nghiệp gia nhập thị trường và số vốn đăng ký tăng liên tục qua các năm.

- Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách của khu vực doanh nghiệp tăng hằng năm.

- Thúc đẩy môi trường kinh doanh sáng tạo, phấn đấu đưa tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo đạt trên 30%.

- Hoàn thành và hoàn thành vượt mức 100% các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao.

- Hoàn thành vượt mức chỉ tiêu thu NSNN hằng năm, đồng thời phấn đấu cải thiện vị trí xếp hạng về quy mô thu NSNN trong nhóm các tỉnh, thành phố tương đồng.

2. Nhóm chỉ tiêu về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

2.1. Mức độ hài lòng chung của người dân:

Đến năm 2030, Chỉ số SIPAS của tỉnh đạt tối thiểu 95%, phấn đấu thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương dẫn đầu cả nước.

2.2. Sự hài lòng đối với thủ tục hành chính:

Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95% vào năm 2030.

Riêng mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính trong các lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90% vào năm 2030.

2.3. Sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt từ 95% trở lên.

2.4. Sự hài lòng đối với cán bộ, công chức:

Tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết công việc đạt từ 95% trở lên.

2.4. Sự hài lòng đối với kết quả giải quyết TTHC:

Tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 95% trở lên.

2.5. Sự hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.
- Tỷ lệ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đạt từ 90% trở lên vào năm 2030 và tăng dần qua các năm.

3. Nhóm chỉ tiêu về Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)

3.1. Thứ hạng và điểm số PAPI:

- Đến năm 2030, tỉnh Hưng Yên thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố có điểm số PAPI cao nhất cả nước.

- Mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ y tế, giáo dục công lập đạt tối thiểu 90% vào năm 2030.

- Cải thiện đồng đều 8 trục nội dung PAPI, trong đó phần đầu:

+ Không có trục nào nằm trong nhóm thấp của cả nước.

+ Ít nhất 5/8 trục nội dung đạt nhóm cao so với trung bình quốc gia.

3.2. Công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình:

- Tăng rõ rệt tỷ lệ người dân tiếp cận thông tin về ngân sách, quy hoạch, chính sách xã hội.

- Cải thiện điểm số các nội dung thành phần liên quan đến phản hồi, đối thoại và giải trình với người dân.

3.3. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công:

- Giảm mạnh cảm nhận của người dân về chi phí không chính thức.

- Nâng cao niềm tin của người dân vào tính liêm chính của bộ máy chính quyền.

3.4. Quản trị môi trường và quản trị điện tử:

- Cải thiện điểm số các nội dung phản ánh về môi trường sống, xử lý ô nhiễm.

- Tăng tỷ lệ người dân tiếp cận và sử dụng các kênh điện tử của chính quyền.

4. Chỉ tiêu liên thông, tổng hợp

- Bảo đảm PAR INDEX - SIPAS - PAPI có xu hướng cải thiện đồng bộ, phản ánh đúng chất lượng cải cách hành chính và quản trị địa phương.

- Hình thành hệ thống giám sát, đánh giá CCHC dựa trên dữ liệu, làm cơ sở điều hành và điều chỉnh chính sách của UBND tỉnh.

Phần IV

NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CẢI THIẾN, NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS, PAPI GIAI ĐOẠN 2026-2030

I. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Nhiệm vụ: Tăng cường vai trò chỉ đạo thống nhất của UBND tỉnh trong công tác cải cách hành chính

1.1. Tăng cường vai trò chỉ đạo thống nhất, xuyên suốt của UBND tỉnh đối với công tác cải cách hành chính, coi cải thiện và nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, gắn trực tiếp với nâng cao hiệu lực, hiệu quả

quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong toàn bộ hệ thống chính quyền tỉnh Hưng Yên.

1.2. Xác lập rõ trách nhiệm điều phối tổng thể của UBND tỉnh trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp, bảo đảm sự thống nhất về mục tiêu, chỉ tiêu, nội dung và phương thức triển khai trên toàn tỉnh; khắc phục tình trạng chỉ đạo phân tán, cục bộ theo ngành, lĩnh vực hoặc địa bàn; bảo đảm các nhiệm vụ cải cách hành chính được triển khai đồng bộ, liên thông và có trọng tâm, trọng điểm.

1.3. Chuyển mạnh phương thức chỉ đạo cải cách hành chính từ cách tiếp cận thiên về ban hành kế hoạch, văn bản sang điều hành dựa trên kết quả, dữ liệu và mức độ hài lòng của người dân, trong đó các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI được sử dụng như công cụ điều hành quan trọng để đánh giá thực chất chất lượng hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và chính quyền cấp xã.

1.4. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trong công tác cải cách hành chính; coi kết quả cải thiện các chỉ số CCHC, mức độ hài lòng của người dân và hiệu quả quản trị địa phương là tiêu chí quan trọng trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, gắn với công tác thi đua, khen thưởng, kỷ luật và bố trí, sử dụng cán bộ.

1.6. Thiết lập cơ chế chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra và đánh giá thường xuyên đối với công tác cải cách hành chính, bảo đảm mọi nhiệm vụ cải cách đều có mục tiêu cụ thể, thời hạn hoàn thành rõ ràng và kết quả đầu ra đo lường được; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong tổ chức thực hiện, nhất là tại cấp xã - nơi người dân trực tiếp tiếp xúc và đánh giá chất lượng phục vụ của chính quyền.

1.7. Bảo đảm sự gắn kết chặt chẽ giữa chỉ đạo cải cách hành chính với chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, tăng cường công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình, nhằm tạo chuyển biến rõ nét trong cảm nhận của người dân về sự thay đổi của bộ máy hành chính, qua đó góp phần nâng cao bền vững các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của tỉnh trong giai đoạn 2026-2030.

2. Giải pháp: Tăng cường vai trò chỉ đạo thống nhất của UBND tỉnh trong công tác cải cách hành chính

2.1. Hoàn thiện cơ chế chỉ đạo, điều hành CCHC theo mục tiêu và KPI.

UBND tỉnh ban hành khung mục tiêu, chỉ tiêu và KPI cải cách hành chính giai đoạn 2026-2030, làm căn cứ thống nhất để các sở, ban, ngành và UBND cấp xã xây dựng kế hoạch triển khai hằng năm. Các KPI được thiết kế bám sát các tiêu chí, tiêu chí thành phần của PAR INDEX, SIPAS, PAPI; trong đó ưu tiên các tiêu chí tác động trực tiếp đến trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp. Việc giao chỉ tiêu phải rõ ràng, có mốc thời gian và kết quả đầu ra đo lường được.

2.2. Thiết lập cơ chế điều hành dựa trên dữ liệu và kết quả đánh giá độc lập.

Sử dụng kết quả PAR INDEX, SIPAS, PAPI và các chỉ số thành phần làm căn cứ điều hành thường xuyên của UBND tỉnh. Định kỳ hằng quý, hằng năm tổ chức rà soát, phân tích sâu kết quả các chỉ số; xác định rõ lĩnh vực, đơn vị và địa bàn có điểm số thấp, xu hướng giảm để chỉ đạo điều chỉnh kịp thời. Khắc phục tình trạng đánh giá

hình thức, chạy theo điểm số; tập trung cải thiện thực chất các tiêu chí bị người dân đánh giá thấp.

2.3. Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong tổ chức thực hiện CCHC.

Quy định rõ trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ban, ngành và UBND cấp xã đối với kết quả cải thiện các chỉ số CCHC. Kết quả PAR INDEX, SIPAS, PAPI và các chỉ tiêu liên quan được sử dụng làm tiêu chí quan trọng trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua, khen thưởng và xem xét trách nhiệm. Trường hợp để chỉ số giảm hoặc không cải thiện theo mục tiêu đề ra phải tổ chức kiểm điểm, làm rõ nguyên nhân và trách nhiệm.

2.4. Tăng cường cơ chế phối hợp, điều phối liên ngành trong công tác CCHC

UBND tỉnh giao Sở Nội vụ làm đầu mối tham mưu, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện cải cách hành chính; đồng thời tăng cường phối hợp với các sở, ngành liên quan trong xử lý các nội dung liên ngành, liên lĩnh vực có tác động đến nhiều chỉ số. Bảo đảm các nhiệm vụ cải cách hành chính được triển khai đồng bộ, tránh chồng chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót.

2.5. Đổi mới phương thức kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả CCHC.

Tăng cường kiểm tra, giám sát công tác cải cách hành chính theo hướng trọng tâm, trọng điểm, tập trung vào các lĩnh vực người dân quan tâm và có tác động lớn đến SIPAS, PAPI như: thủ tục hành chính, thái độ phục vụ, trách nhiệm giải trình, công khai, minh bạch. Kết hợp kiểm tra định kỳ với kiểm tra đột xuất; gắn kiểm tra với hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, không chỉ dừng ở phát hiện sai phạm.

2.6. Gắn công tác chỉ đạo CCHC với chuyển đổi số và công khai, minh bạch

Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong theo dõi, giám sát và đánh giá kết quả cải cách hành chính; xây dựng hệ thống theo dõi CCHC trên môi trường số, kết nối từ tỉnh đến xã. Công khai kết quả thực hiện CCHC, mức độ hài lòng của người dân và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để tăng cường minh bạch, trách nhiệm giải trình và tạo áp lực cải cách từ xã hội.

2.7. Tăng cường truyền thông, tạo sự đồng thuận xã hội đối với cải cách hành chính.

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về mục tiêu, kết quả và lợi ích của cải cách hành chính; giúp người dân, doanh nghiệp hiểu, tham gia và giám sát quá trình cải cách. Khuyến khích phản hồi, góp ý của người dân thông qua các kênh chính thức, coi đây là nguồn thông tin quan trọng để UBND tỉnh điều chỉnh chỉ đạo, điều hành cho phù hợp với thực tiễn.

II. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH THỂ CHẾ

1. Nhiệm vụ: Hoàn thiện thể chế quản lý nhà nước phù hợp mô hình chính quyền địa phương hai cấp, bảo đảm đồng bộ, khả thi và minh bạch

1.1. Hoàn thiện hệ thống thể chế quản lý nhà nước của tỉnh Hưng Yên theo hướng đồng bộ, thống nhất, ổn định và dễ thực thi, phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp sau hợp nhất; bảo đảm thể chế thực sự là công cụ điều hành hiệu quả,

không tạo rào cản hành chính, không phát sinh chi phí tuân thủ không cần thiết cho người dân và doanh nghiệp.

1.2. Tập trung khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong giai đoạn 2021-2024 liên quan đến chất lượng xây dựng, rà soát và tổ chức thực thi văn bản quy phạm pháp luật, nhất là tình trạng văn bản chồng chéo, chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn, hoặc ban hành nhưng khó triển khai ở cấp cơ sở. Bảo đảm mỗi quy định ban hành đều có mục tiêu rõ ràng, đối tượng áp dụng cụ thể và khả năng thực thi cao.

1.3. Tăng cường tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong xây dựng thể chế; bảo đảm người dân, doanh nghiệp và các đối tượng chịu tác động được tiếp cận thông tin đầy đủ, kịp thời, có cơ hội tham gia góp ý và giám sát việc thực hiện chính sách. Coi mức độ hiểu và chấp hành của người dân là thước đo quan trọng đánh giá chất lượng thể chế.

1.4. Gắn cải cách thể chế với cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số, bảo đảm các quy định pháp luật được chuẩn hóa thành quy trình, thủ tục rõ ràng, đơn giản và thuận tiện, hạn chế tối đa việc phát sinh thủ tục con, giấy phép con trong quá trình tổ chức thực hiện.

2. Giải pháp: Đổi mới toàn diện công tác xây dựng, rà soát và tổ chức thực thi thể chế

2.1. Rà soát, hệ thống hóa toàn bộ văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của tỉnh.

Tổ chức rà soát thường xuyên và định kỳ toàn bộ văn bản quy phạm pháp luật do HĐND, UBND tỉnh ban hành; kịp thời phát hiện, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy định không còn phù hợp với pháp luật hiện hành, mô hình chính quyền địa phương hai cấp hoặc điều kiện thực tiễn của tỉnh sau hợp nhất. Ưu tiên rà soát các lĩnh vực có tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp như đất đai, đầu tư, xây dựng, môi trường, an sinh xã hội.

2.2. Nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật.

Thực hiện nghiêm quy trình xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật; tăng cường phân tích chính sách, đánh giá tác động trước khi ban hành, bảo đảm quy định được xây dựng trên cơ sở thực tiễn và có tính khả thi cao. Hạn chế tối đa việc ban hành văn bản mang tính nguyên tắc chung chung, khó triển khai ở cấp xã.

2.3. Tăng cường lấy ý kiến và phản biện chính sách

Mở rộng việc lấy ý kiến người dân, doanh nghiệp, hiệp hội, chuyên gia trong quá trình xây dựng thể chế; đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến thông qua môi trường số. Coi việc tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý là một nội dung bắt buộc, qua đó nâng cao tính minh bạch và sự đồng thuận xã hội đối với chính sách được ban hành.

2.4. Đẩy mạnh công khai, minh bạch và truyền thông chính sách

Công khai đầy đủ, kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới ban hành; tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận, phù hợp với từng nhóm đối tượng. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong phổ biến, tra cứu chính sách, giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và thực hiện.

2.5. Gắn cải cách thể chế với cải cách thủ tục hành chính.

Bảo đảm mỗi quy định pháp luật khi ban hành đều được rà soát đồng thời về thủ tục hành chính phát sinh; kịp thời đơn giản hóa, chuẩn hóa thủ tục, tránh tạo thêm gánh nặng cho người dân và doanh nghiệp. Kiên quyết không ban hành quy định làm phát sinh thủ tục hành chính không cần thiết hoặc không có cơ sở pháp lý rõ ràng.

2.6. Nâng cao trách nhiệm tổ chức thực thi thể chế ở cấp cơ sở

Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại UBND cấp xã; kịp thời tháo gỡ vướng mắc trong quá trình áp dụng. Gắn trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức thực thi thể chế với kết quả cải cách hành chính và mức độ hài lòng của người dân.

2.7. Ứng dụng chuyển đổi số trong quản lý và thực thi thể chế

Xây dựng, cập nhật cơ sở dữ liệu pháp luật của tỉnh trên môi trường số; bảo đảm liên thông, dễ tra cứu, dễ sử dụng. Ứng dụng công nghệ thông tin trong theo dõi, đánh giá việc thực hiện thể chế, qua đó nâng cao hiệu quả quản lý và khả năng giám sát của cơ quan nhà nước và xã hội.

III. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH TTHC

1. Nhiệm vụ: Đơn giản hóa, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm

1.1. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, minh bạch, dễ hiểu, dễ thực hiện, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và cải thiện thực chất các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI. Việc cải cách thủ tục hành chính phải hướng đến giảm chi phí tuân thủ, giảm thời gian đi lại, giảm tiếp xúc trực tiếp không cần thiết, đồng thời nâng cao tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước.

1.2. Tập trung khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong giai đoạn 2021-2024, đặc biệt là tình trạng thủ tục hành chính còn phức tạp, chưa đồng bộ giữa các địa phương; việc giải quyết hồ sơ ở một số lĩnh vực nhạy cảm như đất đai, xây dựng, đầu tư, môi trường còn kéo dài, phát sinh yêu cầu bổ sung hồ sơ; trải nghiệm của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa thuận lợi.

1.3. Chuẩn hóa việc giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình một cửa, một cửa liên thông ở cả cấp tỉnh và cấp xã, bảo đảm người dân được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, nhất quán ngay từ đầu; hạn chế tối đa tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần hoặc phải nhờ hỗ trợ không chính thức để hoàn thiện hồ sơ.

1.4. Nâng cao vai trò và chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, coi đây là “điểm chạm” trực tiếp phản ánh hình ảnh của chính quyền tỉnh đối với người dân. Gắn kết quả giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ.

2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách thủ tục hành chính theo hướng thực chất, hiệu quả và bền vững

2.1. Rà soát, đơn giản hóa và cắt giảm thủ tục hành chính

Tổ chức rà soát thường xuyên các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh và cấp xã; kịp thời đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết và

chi phí tuân thủ đối với các thủ tục có tần suất giao dịch cao. Ưu tiên cải cách các thủ tục liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp và có tác động lớn đến SIPAS, PAPI như đất đai, xây dựng, hộ tịch, an sinh xã hội.

2.2. Chuẩn hóa và thống nhất quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên toàn tỉnh

Xây dựng và áp dụng thống nhất quy trình giải quyết thủ tục hành chính giữa các địa phương cấp xã, bảo đảm không có sự khác biệt trong yêu cầu hồ sơ, thời gian và cách thức giải quyết. Công khai đầy đủ quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết tại Bộ phận Một cửa và trên môi trường số để người dân dễ tiếp cận, giám sát.

2.3. Nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ và tỷ lệ đúng hạn, trước hạn

Tăng cường theo dõi, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh tình trạng giải quyết chậm, kéo dài, đặc biệt đối với các thủ tục phức tạp. Gắn kết quả giải quyết hồ sơ với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức trực tiếp xử lý.

2.4. Đẩy mạnh cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực chất.

Không chỉ tập trung vào số lượng thủ tục được cung cấp trực tuyến, mà chú trọng nâng cao tỷ lệ người dân thực sự sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Cải thiện giao diện, tính thân thiện của Cổng Dịch vụ công; đơn giản hóa thao tác, hướng dẫn rõ ràng; hỗ trợ trực tiếp cho người dân, nhất là tại cấp xã và khu vực nông thôn.

2.5. Nâng cao năng lực và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện TTHC

Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn, hỗ trợ người dân; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa. Kiên quyết xử lý các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính.

2.6. Tăng cường giám sát, đánh giá và phản hồi từ người dân

Thiết lập cơ chế thu thập, phân tích và sử dụng ý kiến phản hồi của người dân về thủ tục hành chính thông qua nhiều kênh khác nhau; coi đây là căn cứ quan trọng để điều chỉnh quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ. Công khai kết quả đánh giá, mức độ hài lòng của người dân đối với từng cơ quan, đơn vị.

2.7. Gắn cải cách thủ tục hành chính với phòng, chống tham nhũng và trách nhiệm giải trình

Tăng cường công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính; giảm tiếp xúc trực tiếp không cần thiết; qua đó hạn chế phát sinh chi phí không chính thức, góp phần cải thiện cảm nhận của người dân về tính liêm chính của bộ máy hành chính.

IV. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY

1. Nhiệm vụ: Sắp xếp tổ chức bộ máy chính quyền tỉnh - xã tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, phù hợp mô hình chính quyền địa phương hai cấp

1.1. Tiếp tục sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy chính quyền tỉnh Hưng Yên theo hướng tinh gọn, rõ chức năng, rõ trách nhiệm, hoạt động thông suốt và hiệu quả, phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp sau hợp nhất. Coi cải cách tổ chức bộ máy là điều kiện tiên quyết để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện

chất lượng phục vụ người dân và tạo nền tảng bền vững cho cải cách thủ tục hành chính, cải cách chế độ công vụ và chuyển đổi số.

1.2. Khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong giai đoạn 2021-2024 liên quan đến chồng chéo chức năng, nhiệm vụ, phân định thẩm quyền chưa rõ ràng giữa các cơ quan chuyên môn; tình trạng phối hợp liên ngành chưa hiệu quả, làm kéo dài thời gian giải quyết công việc, ảnh hưởng đến trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp. Bảo đảm mỗi cơ quan, đơn vị đều có chức năng, nhiệm vụ rõ ràng, không trùng lặp, không bỏ trống.

1.3. Thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy gắn với phân cấp, phân quyền hợp lý, bảo đảm cấp xã được giao đủ thẩm quyền, nguồn lực và trách nhiệm để giải quyết kịp thời các công việc phát sinh tại cơ sở; đồng thời tăng cường vai trò quản lý, kiểm tra, giám sát của cấp tỉnh. Tránh tình trạng tập trung quá mức ở cấp tỉnh hoặc dồn việc về một đầu mối gây quá tải, làm giảm hiệu quả quản trị.

1.4. Gắn cải cách tổ chức bộ máy với nâng cao trách nhiệm giải trình và chất lượng phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước; bảo đảm người dân, doanh nghiệp được phục vụ nhanh chóng, thống nhất, không phải đi lại nhiều cơ quan để giải quyết cùng một nội dung công việc.

2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, hiệu quả và trách nhiệm

2.1. Rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn

Tổ chức rà soát toàn diện chức năng, nhiệm vụ của các sở, ban, ngành và UBND cấp xã; kịp thời điều chỉnh, phân định rõ thẩm quyền giải quyết công việc, đặc biệt đối với các lĩnh vực liên ngành, nhạy cảm như đất đai, xây dựng, môi trường, đầu tư. Bảo đảm mỗi nhiệm vụ được giao cho một đầu mối chịu trách nhiệm chính, hạn chế tình trạng dùn dầy, né tránh trách nhiệm.

2.2. Sắp xếp tổ chức bộ máy gắn với phân cấp, phân quyền hợp lý

Thực hiện phân cấp, phân quyền mạnh mẽ cho UBND cấp xã đi đôi với kiểm tra, giám sát và nâng cao năng lực thực thi. Rà soát, điều chỉnh quy trình giải quyết công việc theo hướng “việc gì giải quyết được ở cấp xã thì giao cho cấp xã”, góp phần giảm tải cho cấp tỉnh và nâng cao hiệu quả phục vụ người dân tại cơ sở.

2.3. Tăng cường cơ chế phối hợp liên thông giữa các cơ quan, đơn vị

Hoàn thiện quy chế phối hợp giữa các sở, ban, ngành và UBND cấp xã trong giải quyết công việc liên ngành, liên lĩnh vực. Ứng dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ phối hợp, chia sẻ thông tin, giảm thời gian xử lý và nâng cao trách nhiệm giải trình của từng cơ quan trong chuỗi giải quyết công việc.

2.4. Gắn cải cách tổ chức bộ máy với tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ

Thực hiện tinh giản biên chế gắn với cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức theo vị trí việc làm; bảo đảm giảm về số lượng nhưng nâng cao về chất lượng. Ưu tiên bố trí nguồn lực cho các lĩnh vực trực tiếp phục vụ người dân, doanh nghiệp và các nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh.

2.5. Tăng cường trách nhiệm giải trình và kỷ luật, kỷ cương hành chính

Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị và người đứng đầu trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ; tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao. Kịp thời chấn chỉnh các biểu hiện né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của bộ máy và sự hài lòng của người dân.

2.6. Gắn cải cách tổ chức bộ máy với cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số

Thiết kế lại quy trình xử lý công việc trên cơ sở sắp xếp tổ chức bộ máy tinh gọn; loại bỏ các khâu trung gian không cần thiết; tăng cường xử lý công việc trên môi trường số. Qua đó nâng cao hiệu quả phối hợp, giảm thời gian giải quyết và cải thiện trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp.

V. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ

1. Nhiệm vụ: Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng chuyên nghiệp, trách nhiệm, liêm chính và phục vụ

1.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là nhiệm vụ trung tâm, có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả cải cách hành chính và chất lượng quản trị địa phương. Cải cách chế độ công vụ phải hướng tới xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có năng lực chuyên môn, có kỹ năng phục vụ, có tinh thần trách nhiệm và đạo đức công vụ, đáp ứng yêu cầu quản trị trong bối cảnh tỉnh Hưng Yên (mới) được hợp nhất và vận hành theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

1.2. Tập trung khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong giai đoạn 2021-2024, đặc biệt là chênh lệch về năng lực, thái độ phục vụ và kỹ năng thực thi công vụ giữa các địa phương, nhất là ở cấp xã - nơi người dân trực tiếp tiếp xúc, đánh giá chất lượng phục vụ của chính quyền. Chuyển mạnh từ tư duy “quản lý công chức” sang “quản trị hiệu suất công vụ”, lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ và mức độ hài lòng của người dân làm thước đo quan trọng.

1.3. Hoàn thiện chế độ công vụ theo hướng rõ vị trí việc làm, rõ trách nhiệm cá nhân, gắn quyền hạn với trách nhiệm và kết quả thực hiện nhiệm vụ. Bảo đảm mỗi cán bộ, công chức được bố trí đúng vị trí việc làm, phù hợp năng lực và yêu cầu nhiệm vụ; hạn chế tình trạng bố trí chưa phù hợp dẫn đến hiệu quả công việc thấp, ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và sự hài lòng của người dân.

1.4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, xây dựng văn hóa công vụ liêm chính, minh bạch, không những nhiều, coi đây là nền tảng để cải thiện bền vững các chỉ số SIPAS và PAPI, đặc biệt là các nội dung liên quan đến trách nhiệm giải trình và kiểm soát tham nhũng trong khu vực công.

2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách chế độ công vụ gắn với hiệu quả thực thi và sự hài lòng của người dân

2.1. Hoàn thiện và thực hiện nghiêm vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh.

Rà soát, hoàn thiện hệ thống vị trí việc làm của các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh và cấp xã; bảo đảm việc bố trí, sử dụng cán bộ, công chức đúng vị trí, đúng năng lực. Gắn việc xác định vị trí việc làm với yêu cầu thực tiễn và khối lượng công việc, tránh hình thức, cào bằng.

2.2. Đổi mới công tác đánh giá cán bộ, công chức theo kết quả và mức độ hài lòng.

Thực hiện đánh giá cán bộ, công chức dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, tiên độ và chất lượng giải quyết công việc, mức độ tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính. Từng bước đưa kết quả SIPAS và phản hồi của người dân vào đánh giá cán bộ, công chức, nhất là đối với các vị trí trực tiếp tiếp xúc, giải quyết thủ tục hành chính.

2.3. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng công vụ và kỹ năng phục vụ.

Đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải trình, đối thoại và xử lý tình huống cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt ở cấp xã. Ưu tiên đào tạo gắn với thực tiễn công việc, tránh hình thức, nặng lý thuyết.

2.4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ.

Thực hiện nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường kiểm tra việc chấp hành giờ giấc làm việc, quy trình giải quyết công việc và thái độ phục vụ người dân. Kiên quyết xử lý các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà, thiếu trách nhiệm trong thực thi công vụ.

2.5. Gắn cải cách chế độ công vụ với phòng, chống tham nhũng và trách nhiệm giải trình.

Tăng cường minh bạch trong hoạt động công vụ; công khai trách nhiệm của từng cán bộ, công chức trong giải quyết công việc. Xây dựng cơ chế để người dân dễ dàng phản ánh, giám sát thái độ, hành vi của cán bộ, công chức; bảo đảm phản ánh được tiếp nhận và xử lý kịp thời.

2.6. Đổi mới chính sách động viên, khuyến khích cán bộ, công chức.

Thực hiện chính sách khen thưởng kịp thời đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ. Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, khuyến khích đổi mới, sáng tạo và tinh thần trách nhiệm trong đội ngũ cán bộ, công chức.

2.7. Gắn cải cách chế độ công vụ với chuyển đổi số trong quản lý cán bộ

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi, đánh giá cán bộ, công chức; xây dựng cơ sở dữ liệu cán bộ thống nhất, phục vụ công tác điều hành, bố trí và sử dụng cán bộ hiệu quả.

VI. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG

1. Nhiệm vụ: Nâng cao hiệu quả quản lý, sử dụng tài chính công theo hướng minh bạch, tiết kiệm, gắn với kết quả đầu ra và chất lượng phục vụ

1.1. Xây dựng cơ chế quản lý, phân bổ và sử dụng ngân sách nhà nước công khai, minh bạch, hiệu quả, bảo đảm nguồn lực tài chính được sử dụng đúng mục đích, đúng trọng tâm, góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công và hiệu quả quản trị địa phương. Đây là lĩnh vực có vai trò nền tảng, tác động trực tiếp đến điểm số PAR INDEX và ảnh hưởng rõ nét đến cảm nhận của người dân về tính minh bạch, liêm chính của chính quyền trong Chỉ số PAPI.

1.2. Tập trung khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong giai đoạn 2021-2024 liên quan đến công khai, minh bạch ngân sách, đặc biệt ở cấp xã; tình trạng phân bổ nguồn lực chưa thực sự gắn với kết quả đầu ra và chất lượng phục vụ; hiệu quả sử

dụng ngân sách ở một số lĩnh vực chưa cao, làm giảm niềm tin của người dân vào quản lý tài chính công.

1.3. Đẩy mạnh cải cách tài chính công gắn với đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách, chuyển từ cách tiếp cận “bình quân, đầu vào” sang “theo nhiệm vụ, kết quả và hiệu quả”, bảo đảm ưu tiên nguồn lực cho các nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

1.4. Tăng cường trách nhiệm giải trình trong quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước; bảo đảm các quyết định phân bổ, điều chỉnh và sử dụng ngân sách được công khai, minh bạch, dễ tiếp cận và có thể giám sát, qua đó góp phần phòng ngừa tham nhũng, lãng phí và nâng cao niềm tin xã hội.

2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách tài chính công theo hướng minh bạch, hiệu quả và gắn với kết quả

2.1. Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách gắn với mục tiêu và kết quả đầu ra.

Thực hiện phân bổ ngân sách nhà nước trên cơ sở nhiệm vụ, mục tiêu và chỉ tiêu cụ thể; từng bước áp dụng phương thức phân bổ ngân sách theo kết quả đầu ra, gắn với chất lượng cung ứng dịch vụ công và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Ưu tiên bố trí nguồn lực cho các lĩnh vực trực tiếp tác động đến cải cách hành chính và sự hài lòng của người dân.

2.2. Tăng cường công khai, minh bạch tài chính công, đặc biệt ở cấp xã.

Thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời các nội dung về dự toán, quyết toán, phân bổ và sử dụng ngân sách theo quy định; đa dạng hóa hình thức công khai để người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công khai ngân sách, qua đó cải thiện các tiêu chí về minh bạch tài chính trong Chỉ số PAPI.

2.3. Nâng cao hiệu quả quản lý, sử dụng ngân sách và tài sản công.

Tăng cường kiểm soát chi ngân sách, bảo đảm chi đúng chế độ, tiêu chuẩn, định mức; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Đẩy mạnh quản lý, sử dụng hiệu quả tài sản công; kịp thời xử lý các trường hợp sử dụng tài sản công không đúng mục đích, kém hiệu quả.

2.4. Gắn cải cách tài chính công với phòng, chống tham nhũng và trách nhiệm giải trình.

Tăng cường kiểm tra, giám sát việc quản lý, sử dụng ngân sách; nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan, đơn vị trong sử dụng tài chính công. Công khai kết quả kiểm tra, thanh tra theo quy định, qua đó góp phần nâng cao niềm tin của người dân vào tính liêm chính của chính quyền.

2.5. Đổi mới cơ chế tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập.

Thực hiện lộ trình đổi mới cơ chế tự chủ tài chính, nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập; gắn quyền tự chủ với trách nhiệm giải trình và chất lượng cung ứng dịch vụ công. Bảo đảm việc mở rộng tự chủ không làm giảm chất lượng dịch vụ hoặc gia tăng chi phí cho người dân.

2.6. Tăng cường năng lực quản lý tài chính công của đội ngũ cán bộ, công chức.

Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng quản lý tài chính công cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt ở cấp xã. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi và đánh giá hiệu quả sử dụng ngân sách.

2.7. Gắn cải cách tài chính công với chuyển đổi số và xây dựng chính quyền số.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quản lý ngân sách, kế toán và tài sản công; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu tài chính giữa các cơ quan. Qua đó nâng cao hiệu quả điều hành, minh bạch và khả năng giám sát tài chính công.

VII. NHÓM NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VỀ XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ

1. Nhiệm vụ: Phát triển chính quyền số lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, bảo đảm vận hành hiệu quả, dễ sử dụng và tạo giá trị thực chất

1.1. Xây dựng và phát triển chính quyền số là nhiệm vụ mang tính đột phá chiến lược, có vai trò quyết định trong nâng cao chất lượng quản trị, hiệu quả điều hành và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Việc phát triển chính quyền số của tỉnh Hưng Yên phải chuyển từ giai đoạn “xây dựng hệ thống” sang giai đoạn vận hành hiệu quả, sử dụng thực chất và tạo giá trị phục vụ, coi mức độ người dân thực sự sử dụng và hài lòng là thước đo quan trọng.

1.2. Tập trung khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra trong giai đoạn 2021-2024, đặc biệt là khoảng cách giữa mức độ sẵn sàng của hệ thống số và mức độ sử dụng thực tế của người dân; tình trạng dịch vụ công trực tuyến được cung cấp nhưng tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến còn thấp; một bộ phận người dân, nhất là ở khu vực nông thôn, người cao tuổi, còn gặp khó khăn trong tiếp cận và sử dụng các nền tảng số của chính quyền.

1.3. Phát triển chính quyền số phải bảo đảm liên thông, đồng bộ và thống nhất từ cấp tỉnh đến cấp xã; tránh tình trạng đầu tư phân tán, thiếu kết nối, gây lãng phí nguồn lực. Mọi hệ thống, nền tảng số phải phục vụ trực tiếp cho cải cách thủ tục hành chính, công khai, minh bạch thông tin, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, qua đó cải thiện bền vững các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

1.4. Gắn phát triển chính quyền số với nâng cao năng lực số của đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, bảo đảm mọi chủ thể tham gia vào quá trình quản trị số đều có khả năng sử dụng hiệu quả các công cụ, nền tảng số; tránh tình trạng “chính quyền số trên giấy”, không tạo được thay đổi thực chất trong phương thức phục vụ.

2. Giải pháp: Thực hiện đồng bộ các giải pháp phát triển chính quyền số theo hướng thực chất, bền vững và lấy người dân làm trung tâm

2.1. Hoàn thiện hạ tầng số và nền tảng số dùng chung của tỉnh

Tiếp tục đầu tư, hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, bảo đảm kết nối thông suốt từ cấp tỉnh đến cấp xã. Chuẩn hóa, đồng bộ các nền tảng số dùng chung, bảo đảm liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước; tránh đầu tư trùng lặp, manh mún.

2.2. Nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Tập trung cải thiện trải nghiệm người dùng trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh; đơn giản hóa giao diện, thao tác; hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu. Không chỉ tăng số lượng dịch

vụ công trực tuyến, mà chú trọng tăng tỷ lệ hồ sơ phát sinh và được giải quyết trực tuyến toàn trình, đặc biệt đối với các thủ tục có tần suất giao dịch cao.

2.3. Gắn chính quyền số với cải cách thủ tục hành chính và công khai, minh bạch.

Bảo đảm mọi thủ tục hành chính được chuẩn hóa và tích hợp trên môi trường số; tăng cường công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ để người dân dễ theo dõi, giám sát. Đẩy mạnh công khai thông tin về ngân sách, quy hoạch, chính sách trên môi trường số, góp phần cải thiện các trục PAPI về công khai, minh bạch và quản trị điện tử.

2.4. Tăng cường tương tác hai chiều giữa chính quyền và người dân trên môi trường số.

Hoàn thiện các kênh tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân qua môi trường điện tử; bảo đảm phản ánh được tiếp nhận, xử lý và phản hồi kịp thời, minh bạch. Coi đây là công cụ quan trọng để nâng cao trách nhiệm giải trình và cải thiện mức độ hài lòng của người dân.

2.5. Nâng cao năng lực số của đội ngũ cán bộ, công chức.

Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số cho cán bộ, công chức, đặc biệt là cán bộ cấp xã; bảo đảm cán bộ có khả năng sử dụng thành thạo các hệ thống số trong xử lý công việc và phục vụ người dân. Gắn việc sử dụng hiệu quả hệ thống số với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

2.6. Hỗ trợ người dân thu hẹp khoảng cách số.

Triển khai các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhất là tại khu vực nông thôn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn. Phát huy vai trò của chính quyền cấp xã, các tổ chức đoàn thể trong việc tuyên truyền, hỗ trợ người dân tiếp cận chính quyền số.

2.7. Tăng cường quản lý, giám sát và đánh giá hiệu quả chính quyền số

Xây dựng cơ chế theo dõi, đánh giá định kỳ hiệu quả vận hành và mức độ sử dụng các hệ thống số; sử dụng kết quả đánh giá làm căn cứ điều chỉnh giải pháp, đầu tư và phương thức vận hành. Công khai kết quả đánh giá để tăng cường minh bạch và trách nhiệm giải trình.

(Nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục đính kèm).

Phần V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh

Ủy ban nhân dân tỉnh giữ vai trò chủ thể chỉ đạo, điều hành thống nhất và chịu trách nhiệm cao nhất trong việc tổ chức triển khai Đề án “Cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026-2030” trên phạm vi toàn tỉnh. UBND tỉnh chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về kết quả cải cách hành chính, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và chất lượng quản trị địa phương của tỉnh Hưng Yên trong giai đoạn mới sau hợp nhất.

UBND tỉnh có trách nhiệm định hướng chiến lược, ban hành quyết định điều hành và tổ chức thực hiện đồng bộ các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp của Đề án; bảo

đảm cải cách hành chính không triển khai dàn trải, hình thức mà tập trung vào các lĩnh vực, tiêu chí có tác động trực tiếp đến điểm số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và trải nghiệm thực tế của người dân, doanh nghiệp.

Chỉ đạo xây dựng và ban hành kế hoạch triển khai Đề án hằng năm, trong đó xác định rõ mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ trọng tâm; phân công trách nhiệm cụ thể cho từng sở, ban, ngành và UBND cấp xã; gắn tiến độ thực hiện với mốc thời gian và kết quả đầu ra đo lường được. Việc giao nhiệm vụ phải bảo đảm nguyên tắc rõ việc - rõ trách nhiệm - rõ kết quả - rõ thời hạn.

UBND tỉnh tổ chức điều hành cải cách hành chính dựa trên kết quả và dữ liệu, sử dụng thường xuyên kết quả đánh giá PAR INDEX, SIPAS, PAPI và các chỉ số thành phần làm căn cứ chỉ đạo. Định kỳ hằng quý, hằng năm xem xét, phân tích xu hướng biến động điểm số; kịp thời chỉ đạo chấn chỉnh, điều chỉnh giải pháp đối với những lĩnh vực, địa bàn có điểm số thấp, giảm điểm hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị của người dân.

Chỉ đạo gắn kết chặt chẽ việc thực hiện Đề án với trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ban, ngành và UBND cấp xã; coi kết quả cải thiện các chỉ số CCHC là tiêu chí quan trọng trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua, khen thưởng và xem xét trách nhiệm quản lý. Trường hợp để chỉ số giảm hoặc không đạt mục tiêu đề ra, UBND tỉnh chỉ đạo kiểm điểm, làm rõ nguyên nhân và trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan.

UBND tỉnh trực tiếp chỉ đạo công tác sơ kết, đánh giá giữa kỳ và tổng kết Đề án, bảo đảm việc đánh giá không mang tính hình thức mà phản ánh đúng thực chất kết quả cải cách hành chính và cảm nhận của người dân. Trên cơ sở đánh giá giữa kỳ (năm 2028), UBND tỉnh xem xét điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cho giai đoạn tiếp theo nhằm bảo đảm hoàn thành mục tiêu đến năm 2030.

Đồng thời, UBND tỉnh chỉ đạo tăng cường công khai, minh bạch và truyền thông cải cách hành chính, tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp tham gia giám sát quá trình thực hiện Đề án; coi sự hài lòng và niềm tin của người dân là thước đo quan trọng đánh giá hiệu quả điều hành của chính quyền.

2. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Sở Nội vụ là cơ quan thường trực, đầu mối tham mưu tổng hợp cho Ủy ban nhân dân tỉnh trong tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc và đánh giá việc thực hiện Đề án “Cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026–2030”. Sở Nội vụ chịu trách nhiệm bảo đảm Đề án được triển khai đồng bộ, nhất quán, đúng trọng tâm và cải thiện thực chất các chỉ số theo mục tiêu đề ra.

Chủ trì tham mưu UBND tỉnh xây dựng kế hoạch triển khai Đề án hằng năm, hướng dẫn các sở, ban, ngành và UBND cấp xã cụ thể hóa mục tiêu, chỉ tiêu của Đề án thành nhiệm vụ, giải pháp phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị. Việc hướng dẫn phải bảo đảm thống nhất về phương pháp, chỉ tiêu đo lường và cách thức đánh giá, tránh tình trạng triển khai dàn trải, không đồng đều giữa các địa phương.

Chủ trì theo dõi, thu thập, tổng hợp và phân tích dữ liệu liên quan đến cải cách hành chính, mức độ hài lòng của người dân và chất lượng quản trị địa phương; sử dụng

kết quả PAR INDEX, SIPAS, PAPI và các chỉ số thành phần làm căn cứ tham mưu điều hành thường xuyên cho UBND tỉnh. Định kỳ hằng năm, Sở Nội vụ tổ chức phân tích chuyên sâu từng lĩnh vực, tiêu chí; chỉ rõ nguyên nhân thể chế, tổ chức, con người và dữ liệu đối với các nội dung còn hạn chế; đề xuất giải pháp điều chỉnh kịp thời.

Chủ trì tham mưu UBND tỉnh tổ chức kiểm tra, giám sát công tác cải cách hành chính theo hướng trọng tâm, trọng điểm; tập trung vào các lĩnh vực có tác động trực tiếp đến trải nghiệm của người dân như thủ tục hành chính, thái độ phục vụ của công chức, trách nhiệm giải trình, công khai - minh bạch. Kết quả kiểm tra, giám sát là căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị và người đứng đầu.

Là đầu mối phối hợp liên ngành trong triển khai Đề án, Sở Nội vụ có trách nhiệm kết nối, điều phối giữa các sở, ngành và UBND cấp xã đối với các nhiệm vụ liên thông nhiều lĩnh vực; bảo đảm không chồng chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót nhiệm vụ. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Chủ trì tham mưu tổ chức sơ kết, đánh giá giữa kỳ Đề án (năm 2028) và tổng kết giai đoạn (năm 2030); bảo đảm việc đánh giá phản ánh đúng thực chất kết quả cải cách hành chính và mức độ hài lòng, niềm tin của người dân. Trên cơ sở kết quả đánh giá, đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cho giai đoạn tiếp theo.

Tham mưu công khai kết quả cải cách hành chính, mức độ hài lòng của người dân và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định; góp phần tăng cường minh bạch, trách nhiệm giải trình và tạo động lực cải cách từ xã hội.

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PARINDEX, gồm các lĩnh vực: chỉ đạo điều hành, cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, cải cách chế độ công vụ; tham mưu cải thiện Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” thuộc Chỉ số PAPI.

Chủ trì tham mưu cho UBND tỉnh trong việc: triển khai, theo dõi và đánh giá các bộ Chỉ số áp dụng đối với các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã: Cải cách hành chính, Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), Năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp xã. Tham mưu UBND tỉnh tổ chức đánh giá, công bố mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu và các cá nhân liên quan trong thực hiện nhiệm vụ các Chỉ số cải cách nền hành chính áp dụng trên địa bàn tỉnh.

3. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh

Tổ chức thực hiện trực tiếp các nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính theo lĩnh vực chuyên môn; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả cải thiện các chỉ số, chỉ tiêu thành phần thuộc phạm vi quản lý. Việc triển khai nhiệm vụ phải bảo đảm đúng trọng tâm, đúng tiêu chí đánh giá, không dàn trải, hình thức; tập trung vào những nội dung tác động trực tiếp đến trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp.

Trên cơ sở mục tiêu, chỉ tiêu của Đề án, xây dựng kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công hằng năm của đơn vị, xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm, sản phẩm đầu ra, mốc thời gian và trách nhiệm cá nhân. Kế

hoạch của từng đơn vị phải bám sát các tiêu chí, tiêu chí thành phần của PAR INDEX, SIPAS, PAPI, nhất là các tiêu chí do Bộ Nội vụ, cơ quan đánh giá độc lập chấm điểm.

Nâng cao chất lượng tham mưu, ban hành và tổ chức thực thi chính sách, pháp luật trong lĩnh vực phụ trách; kịp thời rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy định không còn phù hợp, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp. Coi mức độ tuân thủ và sự hài lòng của người dân là thước đo quan trọng đánh giá hiệu quả quản lý nhà nước của từng ngành, lĩnh vực.

Chủ động phối hợp với Sở Nội vụ trong việc cung cấp dữ liệu, thông tin phục vụ phân tích, đánh giá các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI; nghiêm túc tiếp thu các khuyến nghị, kiến nghị điều chỉnh từ kết quả phân tích hằng năm. Đối với các tiêu chí, lĩnh vực có điểm số thấp hoặc xu hướng giảm, các sở, ban, ngành phải xây dựng kế hoạch khắc phục cụ thể, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Chỉ đạo, hướng dẫn chuyên môn đối với UBND cấp xã trong triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc lĩnh vực quản lý; bảo đảm thống nhất quy trình, cách thức thực hiện trên toàn tỉnh. Tránh tình trạng mỗi địa phương triển khai một cách khác nhau, gây khó khăn cho người dân và làm giảm hiệu quả quản trị.

Tăng cường kiểm tra, giám sát nội bộ việc thực hiện cải cách hành chính trong phạm vi ngành, lĩnh vực; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh các hạn chế, sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ công và thực thi công vụ. Kết quả kiểm tra là căn cứ để đánh giá trách nhiệm của tập thể, cá nhân và người đứng đầu đơn vị.

Báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính theo yêu cầu của UBND tỉnh và Sở Nội vụ; bảo đảm số liệu báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời. Đồng thời, chủ động đề xuất giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai Đề án.

4. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

Trên cơ sở mục tiêu, chỉ tiêu của Đề án, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xây dựng kế hoạch cải cách hành chính, kế hoạch nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công hằng năm của đơn vị, xác định rõ nhiệm vụ trọng tâm, sản phẩm đầu ra, mốc thời gian và trách nhiệm cá nhân

Ủy ban nhân dân cấp xã là cấp chính quyền trực tiếp tổ chức thực hiện cải cách hành chính tại cơ sở, nơi người dân, tổ chức tiếp xúc thường xuyên nhất với bộ máy hành chính nhà nước. UBND cấp xã chịu trách nhiệm trực tiếp trước UBND tỉnh về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức và mức độ hài lòng, niềm tin của người dân trên địa bàn.

Tổ chức triển khai đầy đủ, nghiêm túc các nhiệm vụ cải cách hành chính theo Đề án, bảo đảm mọi chủ trương, giải pháp cải cách được thực hiện thống nhất, đồng bộ và thực chất đến từng lĩnh vực, từng bộ phận công tác. Việc triển khai phải gắn với điều kiện thực tiễn của địa phương, nhưng không làm sai lệch quy định, quy trình chung của tỉnh.

Tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp xã, bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thời hạn, công khai, minh bạch và thuận tiện cho người dân. UBND cấp xã phải thường xuyên theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời

chấn chỉnh các trường hợp giải quyết chậm, gây phiền hà hoặc phát sinh yêu cầu không đúng quy định.

Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức cấp xã, nhất là các vị trí trực tiếp tiếp xúc, hướng dẫn và giải quyết công việc cho người dân. Tăng cường giáo dục kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ; kiên quyết xử lý các hành vi những thiếu, thiếu trách nhiệm, gây bức xúc trong Nhân dân.

Thực hiện đầy đủ công khai, minh bạch các nội dung theo quy định, nhất là các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính, ngân sách xã, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, chính sách an sinh xã hội. Bảo đảm người dân được tiếp cận thông tin kịp thời, dễ hiểu; qua đó nâng cao điểm số các trục PAPI về công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình.

Tiếp nhận, xử lý và phản hồi kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, coi đây là kênh thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng phục vụ và điều chỉnh phương thức điều hành. Bảo đảm mọi phản ánh, kiến nghị được giải quyết đúng thẩm quyền, đúng thời hạn và có phản hồi rõ ràng cho người dân.

Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh trong triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính liên quan đến lĩnh vực chuyên môn; bảo đảm thống nhất trong hướng dẫn, thực hiện và giải quyết công việc. Kịp thời báo cáo những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền để được hướng dẫn, tháo gỡ.

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình, kết quả cải cách hành chính theo yêu cầu của UBND tỉnh và Sở Nội vụ; bảo đảm số liệu trung thực, đầy đủ, phản ánh đúng thực tế. Kết quả cải cách hành chính và mức độ hài lòng của người dân tại địa phương là căn cứ quan trọng để đánh giá trách nhiệm của UBND cấp xã và người đứng đầu.

5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ, chủ động và có trách nhiệm với Sở Nội vụ và các cơ quan chủ trì trong triển khai Đề án; bảo đảm các nhiệm vụ cải cách hành chính được thực hiện đồng bộ, thống nhất, đúng trọng tâm và hỗ trợ trực tiếp cho việc cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI. Cụ thể:

5.1. Sở Tư pháp

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PARINDEX lĩnh vực cải cách thể chế.

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PAPI, gồm các nội dung: nội dung “Tiếp cận thông tin”, “Tiếp cận dịch vụ tư pháp” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”.

5.2. Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PARINDEX lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính.

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PAPI, gồm: nội dung “Thủ tục hành chính công” của Chỉ số PAPI; nội dung “Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương”, “Phúc đáp qua cổng thông tin điện tử” thuộc Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”.

5.3. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PARINDEX lĩnh vực xây dựng và phát triển chính quyền sở.

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PAPI, gồm nội dung “Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương” thuộc Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”.

5.4. Sở Tài chính

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PARINDEX lĩnh vực cải cách tài chính công.

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PAPI, gồm nội dung “Công khai, minh bạch thu, chi ngân sách cấp xã/phường” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”.

Bố trí, quản lý, sử dụng hiệu quả kinh phí thực hiện Đề án; ưu tiên nguồn lực cho các nhiệm vụ trọng tâm.

5.5. Thanh tra tỉnh

Chủ trì tham mưu cải thiện Chỉ số PAPI, gồm: nội dung “Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền”, “Giải quyết khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân” thuộc Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”; Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”.

5.6. Các sở, ngành theo lĩnh vực PAPI khác

Căn cứ chức năng quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực, các sở, ngành chịu trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các trục, nội dung thành phần của Chỉ số PAPI; phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời báo cáo UBND tỉnh các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

a) Sở Giáo dục và Đào tạo: tham mưu nội dung “Giáo dục tiểu học công lập” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

b) Sở Y tế, phối hợp Bảo hiểm xã hội tỉnh: tham mưu nội dung “Y tế công lập” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”.

c) Sở Nông nghiệp và Môi trường: Tham mưu: nội dung “Công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”. Nội dung “Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”. Nội dung “Cơ sở hạ tầng căn bản” có liên quan thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”.

d) Sở Xây dựng, Sở Công Thương: Tham mưu các nội dung có liên quan thuộc nội dung thành phần “Cơ sở hạ tầng căn bản” của Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”.

đ) Công an tỉnh: tham mưu nội dung “An ninh trật tự” thuộc nội dung thành phần của Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”.

5.7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia giám sát việc thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời phản ánh ý kiến, kiến nghị của Nhân dân liên quan đến

chất lượng phục vụ, trách nhiệm giải trình, công khai, minh bạch và hiệu quả quản trị của chính quyền các cấp.

5.8. Đề nghị các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy, các cấp ủy đảng phối hợp trong công tác tuyên truyền, giám sát, định hướng, tạo sự thống nhất trong hệ thống chính trị đối với việc triển khai Đề án; phát huy vai trò lãnh đạo, chỉ đạo, giám sát của cấp ủy, tổ chức đảng trong quá trình thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI

6. Cơ chế phối hợp và huy động nguồn lực

Việc triển khai Đề án “Cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026-2030” đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ và liên thông giữa các cơ quan, đơn vị trong hệ thống chính quyền địa phương; đồng thời phải bảo đảm nguồn lực đầy đủ, ổn định và sử dụng hiệu quả để các nhiệm vụ, giải pháp được triển khai thực chất và bền vững.

6.1. Cơ chế phối hợp

UBND tỉnh thiết lập cơ chế phối hợp thống nhất trong tổ chức thực hiện Đề án, trong đó Sở Nội vụ là đầu mối điều phối, chịu trách nhiệm kết nối, đôn đốc và tổng hợp kết quả triển khai giữa các sở, ban, ngành và UBND cấp xã. Cơ chế phối hợp phải bảo đảm rõ vai trò của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp đối với từng nhiệm vụ; tránh tình trạng chồng chéo, đùn đẩy hoặc “khoán trắng” trách nhiệm.

Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm phối hợp chủ động, kịp thời trong triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nhiều lĩnh vực; nhất là các nhiệm vụ tác động đồng thời đến PAR INDEX, SIPAS và PAPI như cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình. Việc phối hợp phải được thể hiện cụ thể trong kế hoạch triển khai hằng năm, gắn với sản phẩm đầu ra và thời hạn hoàn thành.

UBND cấp xã thực hiện phối hợp theo hướng thống nhất từ tỉnh xuống cơ sở, bảo đảm các quy định, quy trình và hướng dẫn được áp dụng đồng bộ trên toàn tỉnh. Trong quá trình thực hiện, kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh để được hướng dẫn, tháo gỡ; không tự ý vận dụng khác nhau gây ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân.

Đối với các nhiệm vụ phức tạp, có tính liên ngành cao hoặc tác động trực tiếp đến người dân, UBND tỉnh xem xét tổ chức các cuộc họp chuyên đề, tổ công tác liên ngành để chỉ đạo, tháo gỡ kịp thời, bảo đảm tiến độ và chất lượng thực hiện Đề án.

6.2. Huy động và sử dụng nguồn lực

Nguồn lực triển khai Đề án được bảo đảm từ ngân sách nhà nước, kết hợp với lồng ghép từ các chương trình, đề án, dự án liên quan đến cải cách hành chính, chuyển đổi số, phát triển chính quyền số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Việc bố trí kinh phí phải bảo đảm đúng trọng tâm, tránh dàn trải, ưu tiên cho các nhiệm vụ có tác động trực tiếp đến cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

UBND tỉnh chỉ đạo gắn việc phân bổ, sử dụng nguồn lực với kết quả thực hiện nhiệm vụ và KPI của các cơ quan, đơn vị; từng bước thực hiện phân bổ ngân sách theo

kết quả đầu ra, khuyến khích các đơn vị chủ động, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính.

Huy động hiệu quả nguồn lực con người, coi đây là yếu tố then chốt trong triển khai Đề án. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là ở cấp xã; đồng thời sử dụng hợp lý nguồn nhân lực hiện có, tránh tình trạng quá tải hoặc phân tán nguồn lực.

Khuyến khích sự tham gia, hỗ trợ của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong giám sát, phản hồi và đề xuất giải pháp cải thiện cải cách hành chính; coi đây là nguồn lực xã hội quan trọng góp phần nâng cao tính minh bạch, hiệu quả và bền vững của Đề án.

7. Cơ chế giám sát, đánh giá và báo cáo

7.1. Giám sát, theo dõi thường xuyên

UBND tỉnh tổ chức giám sát việc thực hiện Đề án theo hướng thường xuyên, liên tục và dựa trên kết quả, bảo đảm các nhiệm vụ, giải pháp được triển khai đúng mục tiêu, đúng tiến độ và mang lại hiệu quả thực chất. Công tác giám sát không chỉ tập trung vào việc hoàn thành nhiệm vụ trên giấy tờ, mà trọng tâm là mức độ cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và trải nghiệm thực tế của người dân, doanh nghiệp.

Sở Nội vụ là cơ quan đầu mối tham mưu UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp và phân tích dữ liệu giám sát, sử dụng kết quả đánh giá hằng năm của các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và các chỉ tiêu, KPI của Đề án làm căn cứ giám sát. Định kỳ hằng quý, hằng năm, Sở Nội vụ tổng hợp tình hình thực hiện, kịp thời phát hiện các lĩnh vực, địa bàn có tiến độ chậm, điểm số thấp hoặc xu hướng giảm để tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh.

Giám sát được thực hiện theo hướng trọng tâm, trọng điểm, ưu tiên các lĩnh vực người dân quan tâm và có tác động lớn đến sự hài lòng và niềm tin xã hội như: giải quyết thủ tục hành chính, thái độ phục vụ của công chức, công khai - minh bạch, trách nhiệm giải trình, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị. Kết hợp giữa giám sát định kỳ với giám sát đột xuất khi phát sinh nhiều phản ánh của người dân hoặc có dấu hiệu vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

7.2. Đánh giá giữa kỳ và đánh giá cuối kỳ

UBND tỉnh tổ chức đánh giá giữa kỳ việc thực hiện Đề án vào năm 2028, tập trung xem xét mức độ hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu giai đoạn 2026-2028; hiệu quả thực chất của các nhiệm vụ, giải pháp đã triển khai; mức độ cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và cảm nhận của người dân, doanh nghiệp.

Việc đánh giá giữa kỳ phải được thực hiện toàn diện, khách quan, có so sánh theo thời gian và giữa các địa phương, lĩnh vực; chỉ rõ những kết quả đạt được, tồn tại, hạn chế và nguyên nhân. Trên cơ sở kết quả đánh giá giữa kỳ, UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cho giai đoạn 2029-2030 nhằm bảo đảm hoàn thành mục tiêu chung của Đề án.

Kết thúc giai đoạn 2026-2030, UBND tỉnh tổ chức đánh giá, tổng kết Đề án, đánh giá toàn diện kết quả cải cách hành chính, mức độ hài lòng và chất lượng quản trị địa phương; rút ra bài học kinh nghiệm và đề xuất định hướng cải cách hành chính cho giai

đoạn tiếp theo. Kết quả tổng kết được công khai theo quy định để tăng cường minh bạch và trách nhiệm giải trình.

7.3. Chế độ báo cáo

Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp xã thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hằng năm và báo cáo đột xuất về tình hình, kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp của Đề án theo hướng dẫn của Sở Nội vụ. Nội dung báo cáo phải bám sát mục tiêu, chỉ tiêu, KPI đã được giao; phản ánh trung thực, đầy đủ kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất.

Sở Nội vụ có trách nhiệm tổng hợp, phân tích và báo cáo UBND tỉnh về tình hình triển khai Đề án; đồng thời tham mưu UBND tỉnh báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định. Việc báo cáo không chỉ dừng ở tổng hợp số liệu, mà phải gắn với phân tích xu hướng, đánh giá nguyên nhân và đề xuất giải pháp điều chỉnh.

Kết quả giám sát, đánh giá và báo cáo là căn cứ quan trọng để UBND tỉnh chỉ đạo điều hành, đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xét thi đua - khen thưởng và xem xét trách nhiệm quản lý của các cơ quan, đơn vị và người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính.

8. Khen thưởng, xử lý trách nhiệm

Việc thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý trách nhiệm trong triển khai Đề án nhằm tạo động lực cải cách thực chất, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, đồng thời khẳng định rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân, đặc biệt là người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong việc cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

8.1. Chế độ khen thưởng

UBND tỉnh thực hiện khen thưởng kịp thời đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong tổ chức thực hiện Đề án; đặc biệt là những đơn vị, địa phương có chuyển biến rõ rệt về điểm số, xếp hạng hoặc mức độ hài lòng của người dân. Việc khen thưởng phải dựa trên kết quả thực chất, có so sánh theo thời gian và đối chiếu với mục tiêu, chỉ tiêu đã đề ra.

Kết quả cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và các KPI của Đề án được sử dụng làm tiêu chí quan trọng trong xét thi đua - khen thưởng hằng năm đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp xã. Ưu tiên khen thưởng các đơn vị chủ động, sáng tạo, có cách làm hiệu quả, tạo được chuyển biến tích cực trong cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Khuyến khích các hình thức khen thưởng gắn với kết quả đầu ra và tác động xã hội, không chạy theo thành tích hình thức. Việc khen thưởng phải công khai, minh bạch, tạo động lực lan tỏa, thúc đẩy tinh thần trách nhiệm và thi đua cải cách trong toàn hệ thống chính quyền.

8.2. Xử lý trách nhiệm

UBND tỉnh thực hiện xử lý trách nhiệm nghiêm minh đối với các tập thể, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ cải cách hành chính, để chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI giảm hoặc không đạt mục tiêu đề ra mà không có lý do khách quan chính đáng. Việc xử lý trách nhiệm phải gắn với trách nhiệm của người đứng đầu, không chỉ dừng ở cá nhân trực tiếp thực hiện.

Đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp xã có điểm số thấp kéo dài, xu hướng giảm hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị của người dân, UBND tỉnh chỉ đạo tổ chức kiểm điểm, làm rõ nguyên nhân; yêu cầu xây dựng kế hoạch khắc phục cụ thể và theo dõi việc thực hiện. Trường hợp không có chuyển biến sau kiểm điểm, xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định.

Kết quả giám sát, đánh giá, kiểm tra và phản ánh của người dân là căn cứ quan trọng để xem xét trách nhiệm quản lý. Việc xử lý trách nhiệm được thực hiện công khai, minh bạch theo quy định, góp phần nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và niềm tin của người dân đối với chính quyền.

Phần VI **KẾT LUẬN**

Đề án “Cải thiện Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026–2030” là công cụ quan trọng để Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thống nhất, đồng bộ công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp và hiệu quả quản trị địa phương trong giai đoạn sau hợp nhất.

Việc tổ chức thực hiện Đề án nhằm cụ thể hóa các chủ trương, định hướng của Trung ương, của Tỉnh ủy và các mục tiêu phát triển của tỉnh về xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ, mức độ hài lòng của người dân và chất lượng quản trị công làm thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Để Đề án đạt mục tiêu đề ra, các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan cần chủ động, quyết liệt triển khai nhiệm vụ được giao; tăng cường phối hợp, chia sẻ thông tin, dữ liệu; kịp thời phát hiện, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về kết quả cải cách hành chính, chất lượng phục vụ và việc cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI thuộc lĩnh vực, địa bàn được phân công.

Kết quả thực hiện Đề án là căn cứ quan trọng để đánh giá hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các cơ quan hành chính nhà nước, trách nhiệm của người đứng đầu và mức độ chuyển biến thực chất của nền hành chính tỉnh Hưng Yên trong giai đoạn 2026-2030; góp phần nâng cao niềm tin của Nhân dân, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững của tỉnh./.

Phụ lục

DANH MỤC NHIỆM VỤ CẢI THIẾN CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS VÀ PAPI
(Kèm theo Đề án ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /6/2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)

1. Nhiệm vụ cải thiện Chỉ số PAR INDEX

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm/Kết quả
I	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
1	Tổ chức thi hành pháp luật				
1.1	Tổ chức kiểm tra công tác tổ chức thi hành pháp luật tại các đơn vị theo kế hoạch hằng năm.	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Hằng năm	Kế hoạch và Báo cáo kết quả kiểm tra
1.2	Xử lý 100% các kết quả thi hành VBQPPL theo thẩm quyền hoặc chủ động kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.	Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản	Sở Tư pháp	Sau khi có kết quả kiểm tra	Văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý
2	Công bố danh mục VBQPPL				
	Công bố kịp thời, đúng quy định danh mục VBQPPL hết hiệu lực, tạm ngưng hiệu lực định kỳ hằng năm.	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND tỉnh	Hằng năm	Danh mục VBQPPL được công bố
3	Kiểm tra, xử lý VBQPPL				
3.1	Thực hiện kiểm tra đầy đủ 100% văn bản theo thẩm quyền và quy định.	Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản	Sở Tư pháp	Thường xuyên	Báo cáo kết quả tự kiểm tra văn bản

3.2	Xử lý dứt điểm 100% văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị (xử lý trong vòng 30 ngày để đạt điểm tối đa).	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản	Sở Tư pháp	Theo thời hạn quy định	Văn bản xử lý
4	Cập nhật VBQPPL				
	Cập nhật đầy đủ và đúng thời hạn 100% VBQPPL trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật.	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sau khi ban hành	VBQPPL được cập nhật trên CSDLQG
II	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
1	Rà soát, đánh giá TTHC	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Báo cáo rà soát; Phương án đơn giản hóa TTHC; VBQPPL không chứa TTHC trái luật
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ				
2.1	Công bố 100% TTHC, danh mục TTHC đầy đủ, kịp thời theo quy định.	Các sở, ban, ngành tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Theo quy định	Quyết định công bố TTHC, danh mục TTHC
2.2	Công khai 100% TTHC chính xác, kịp thời trên Cổng DVC quốc gia, Cổng TTĐT tỉnh, website các sở, ngành và tại Bộ phận Một cửa các cấp.	Văn phòng UBND tỉnh	các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Thường xuyên	Dữ liệu TTHC được công khai đồng bộ, chính xác trên các kênh thông tin
2.3	Đồng bộ và công khai 100% tình trạng, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Thời gian thực	Dữ liệu đồng bộ trên Cổng DVC quốc gia
2.4	Hoàn thành việc rà soát, công bố 100% TTHC nội bộ cấp tỉnh theo đúng quy định.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hằng năm	Quyết định công bố danh mục TTHC nội bộ
3	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông				
3.1	Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền	Các sở, ban,	Văn phòng	Thường xuyên	Danh mục TTHC được phê duyệt

	giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã và 100% TTHC liên thông được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.	ngành; UBND cấp xã	UBND tỉnh		thực hiện tại Bộ phận Một cửa
3.2	Triển khai hiệu quả, đạt 100% TTHC có thể thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn tỉnh.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Theo lộ trình	Danh mục và quy trình TTHC phi địa giới được công bố, vận hành
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC				
4.1	Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn tại các CQCM cấp tỉnh; UBND cấp xã đạt trên 95%.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Báo cáo thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC
4.2	Thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với 100% trường hợp hồ sơ bị giải quyết trễ hạn.	Các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC	Văn phòng UBND tỉnh	Khi xảy ra	Văn bản xin lỗi được ban hành và gửi cho cá nhân, tổ chức
4.3	Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, đảm bảo trên 80% CQCM cấp tỉnh và trên 80% UBND cấp xã được đánh giá chất lượng từ mức “Tốt” trở lên.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC
4.4	Cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử; đồng bộ, lưu trữ và tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	100% kết quả giải quyết TTHC được cấp bản điện tử theo quy định; kết quả điện tử được đồng bộ, khai thác, tái sử dụng trên các hệ thống có liên quan
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN)				
5.1	Tiếp nhận, xử lý và trả lời 100% PAKN của cá nhân, tổ chức trong thời hạn quy định.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Báo cáo xử lý PAKN trên hệ thống
5.2	Công khai 100% kết quả trả lời PAKN trên Cổng Dịch vụ công theo quy định.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp cấp xã	Sau khi xử lý	Thông tin công khai trên Cổng DVC
III	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY				

1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy				
1.1	Rà soát, ban hành kịp thời, đúng quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các CQCM cấp tỉnh và phòng chuyên môn cấp xã.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Theo quy định	Các Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị
1.2	Hoàn thành 100% việc sắp xếp, cơ cấu lại số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính các cấp theo đúng quy định.	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Theo lộ trình	Phương án, quyết định sắp xếp nhân sự lãnh đạo
1.3	Thực hiện sắp xếp, kiện toàn các đơn vị sự nghiệp công lập theo đúng quy định và lộ trình của Trung ương, của tỉnh.	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Theo lộ trình	Đề án, quyết định sắp xếp, kiện toàn các ĐVSNC
2	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế				
2.1	Quản lý, sử dụng biên chế công chức không vượt quá chỉ tiêu được giao.	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Hàng năm	Báo cáo tình hình sử dụng biên chế công chức
2.2	Quản lý, sử dụng số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập không vượt quá chỉ tiêu được giao.	Các đơn vị SNCL, sở, ngành chủ quản	Sở Nội vụ	Hàng năm	Báo cáo tình hình sử dụng số lượng người làm việc
3	Thực hiện phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước				
3.1	Triển khai đầy đủ, kịp thời các quy định về phân cấp, phân quyền của Chính phủ và các bộ, ngành.	Các sở, ban, ngành	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Các văn bản triển khai quy định phân cấp, phân quyền
3.2	Tổ chức thanh tra, kiểm tra định kỳ việc thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã được phân cấp, phân quyền cho cấp xã.	Các sở, ban, ngành	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Hàng năm	Kế hoạch và Báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra
3.3	Xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra việc thực hiện phân cấp, phân quyền.	Các sở, ban, ngành	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Sau kiểm tra	Văn bản xử lý, kiến nghị xử lý
IV	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				

1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm				
1.1	Rà soát, cập nhật, hoàn thiện kịp thời quy định về vị trí việc làm của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Hàng năm	Đề án vị trí việc làm được phê duyệt, cập nhật
1.2	Đảm bảo 100% cơ quan, tổ chức hành chính bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm đã được phê duyệt.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Hàng năm	Báo cáo kết quả bố trí nhân sự theo vị trí việc làm
1.3	Đảm bảo 100% đơn vị sự nghiệp công lập bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm đã được phê duyệt.	Các đơn vị SNCL, sở, ngành chủ quản	Sở Nội vụ	Hàng năm	Báo cáo kết quả bố trí nhân sự theo vị trí việc làm
2	Tuyển dụng công chức, viên chức				
2.1	Tổ chức tuyển dụng công chức cấp tỉnh, cấp xã đảm bảo đúng quy định.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Khi có chỉ tiêu	Kế hoạch, thông báo, kết quả tuyển dụng
2.2	Tổ chức tuyển dụng viên chức tại các ĐVSNCCL đảm bảo đúng quy định.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Khi có chỉ tiêu	Kế hoạch, thông báo, kết quả tuyển dụng
3	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý				
	Đảm bảo 100% các chức danh lãnh đạo, quản lý được bổ nhiệm đúng quy trình, tiêu chuẩn, điều kiện.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Thường xuyên	Hồ sơ, quyết định bổ nhiệm cán bộ
4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Thường xuyên	Báo cáo công tác kiểm tra, giám sát, thi hành kỷ luật
5	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức				
	Hoàn thành 100% chỉ tiêu, nhiệm vụ trong kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm.	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Hàng năm	Báo cáo kết quả công tác đào tạo, bồi dưỡng

V	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách				
1.1	Đẩy nhanh tiến độ, đảm bảo giải ngân 100% kế hoạch vốn đầu tư công hằng năm.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Tài chính, Kho bạc Nhà nước tỉnh, các đơn vị liên quan	Hằng năm	Báo cáo tình hình giải ngân vốn đầu tư công
1.2	Quản lý chặt chẽ việc sử dụng kinh phí từ NSNN, đảm bảo không để xảy ra sai phạm.	Các đơn vị sử dụng NS	Sở Tài chính	Hằng năm	Báo cáo quyết toán ngân sách; Kết luận thanh tra, kiểm tra (nếu có)
1.3	Thực hiện thu nộp 100% các khoản kiến nghị của Kiểm toán Nhà nước về tài chính, ngân sách.	Các đơn vị liên quan	Sở Tài chính	Hằng năm	Báo cáo kết quả thực hiện kiến nghị của Kiểm toán Nhà nước
1.4	Triệt để thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của các cơ quan, đơn vị.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Tài chính	Thường xuyên	Quy chế chi tiêu nội bộ; Báo cáo thực hành tiết kiệm
2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công				
2.1	Ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản quy định về quản lý, sử dụng tài sản công theo thẩm quyền.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Tài chính	Theo quy định	Các văn bản quy định đã ban hành
2.2	Rà soát, chuẩn hóa và cập nhật 100% dữ liệu tài sản công vào Cơ sở dữ liệu quốc gia.	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hằng năm	Dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác trên CSDL quốc gia
2.3	Phê duyệt phương án sắp xếp lại, xử lý nhà, đất đạt tỷ lệ trên 80% tổng số cơ sở.	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Theo lộ trình	Quyết định phê duyệt phương án sắp xếp nhà, đất
2.4	Nâng cao hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công, tránh thất thoát, lãng phí.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Tài chính	Thường xuyên	Báo cáo quản lý tài sản công
3	Thực hiện cơ chế tự chủ tài chính tại				

	các ĐVSNC				
3.1	Tăng số lượng đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ, Sở Tài chính	Hàng năm	Danh sách đơn vị tự chủ tăng thêm
3.2	Tăng số lượng đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên ở các mức độ khác nhau.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ, Sở Tài chính	Hàng năm	Danh sách đơn vị tự chủ một phần tăng thêm
3.3	Đảm bảo các ĐVSNC thực hiện đúng quy định về sử dụng các nguồn tài chính, không để xảy ra sai phạm.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Nội vụ, Sở Tài chính	Hàng năm	Báo cáo tài chính; Kết luận thanh tra, kiểm tra
3.4	Giảm tỷ lệ chi trực tiếp từ ngân sách cho các đơn vị sự nghiệp công lập so với năm trước liền kề.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Tài chính	Hàng năm	Báo cáo quyết toán ngân sách
VI	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
1	Hoàn thành 100% mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	Hàng năm	Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch chuyển đổi số, đảm bảo 100% nhiệm vụ hoàn thành
2	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu				
2.1	Rà soát, cập nhật Khung Kiến trúc Chính quyền điện tử/số của tỉnh kịp thời, đúng quy định.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Khung Kiến trúc số phiên bản cập nhật
2.2	Xây dựng, vận hành Trung tâm dữ liệu của tỉnh đạt chuẩn, chuyển đổi các hệ thống dùng chung sang công nghệ điện toán đám mây.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Theo lộ trình	Trung tâm dữ liệu vận hành ổn định; Báo cáo tỷ lệ hệ thống trên cloud
2.3	Triển khai ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) phục vụ công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Các ứng dụng AI cụ thể được đưa vào vận hành
2.4	Đưa vào sử dụng 100% các dịch vụ dữ	Sở Khoa học và	Các sở, ban,	Thường xuyên	Danh mục và báo cáo tình hình

	liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP).	Công nghệ	ngành		sử dụng các dịch vụ dữ liệu
2.5	Triển khai các nhiệm vụ nâng cao mức độ trưởng thành về quản trị dữ liệu của tỉnh theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	2026–2030	Đến năm 2027 tỉnh Hưng Yên đạt cấp độ 3; đến năm 2030 đạt cấp độ 4 mức độ trưởng thành về quản trị dữ liệu.
2.6	Rà soát, chuẩn hóa, công bố và cung cấp dữ liệu mở đúng chuẩn của các cơ quan nhà nước thuộc tỉnh.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Hàng năm	100% cơ quan nhà nước thuộc tỉnh cung cấp dữ liệu mở đúng chuẩn theo quy định.
3	Phát triển ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ				
3.1	Đạt 100% văn bản, hồ sơ công việc được xử lý toàn trình trên môi trường điện tử (trừ văn bản mật).	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên	Thống kê từ hệ thống QLVB và Điều hành
3.2	Đảm bảo 100% nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng giao được theo dõi, quản lý, giám sát trên môi trường điện tử.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành	Thường xuyên	Dữ liệu trên hệ thống theo dõi nhiệm vụ
3.3	Vận hành hiệu quả Hệ thống thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành trên môi trường điện tử.	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên	Hệ thống vận hành thông suốt, cung cấp dữ liệu đầy đủ, kịp thời
3.4	Vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh đáp ứng đầy đủ chức năng, kết nối 100% với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên	Hệ thống vận hành, dữ liệu báo cáo được kết nối đầy đủ
4	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức				
4.1	Đảm bảo Cổng TTĐT của tỉnh đáp ứng đầy đủ yêu cầu chức năng, kỹ thuật và đã chuyển đổi sang công nghệ IPv6.	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Cổng TTĐT tỉnh vận hành ổn định, đạt chuẩn
4.2	Vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, đồng bộ đầy đủ,	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên	Hệ thống vận hành ổn định, dữ liệu đồng bộ

	thường xuyên với Cổng DVC quốc gia.				
4.3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công tăng dần hàng năm; phấn đấu đến năm 2030 đạt 90%	Các cơ quan giải quyết TTHC	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC
4.4	100% thủ tục hành chính có đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Các sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Danh mục DVC trực tuyến toàn trình được công bố
4.5	Phấn đấu đạt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC đạt 70% trở lên	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Thống kê từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC
4.6	100% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp thanh toán trực tuyến; tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt 80% vào năm 2030.	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Tài chính, Kho bạc Nhà nước tỉnh, các đơn vị	Thường xuyên	Báo cáo thống kê về thanh toán trực tuyến
VII	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH				
1	Thực hiện kế hoạch CCHC	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch CCHC, đảm bảo tỷ lệ hoàn thành đạt 100%
2	Công tác kiểm tra CCHC				
2.1	Tổ chức kiểm tra CCHC định kỳ, đảm bảo đạt tỷ lệ trên 20% tổng số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp xã mỗi năm.	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Hàng năm	Kế hoạch và Báo cáo kết quả kiểm tra CCHC
2.2	Xử lý dứt điểm 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra theo đúng quy trình và thời hạn.	Đơn vị được kiểm tra	Sở Nội vụ	Sau kiểm tra	Báo cáo kết quả khắc phục các tồn tại, hạn chế
3	Công tác tuyên truyền CCHC				

3.1	Chủ động đa dạng hóa các kênh tuyên truyền CCHC	Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh, Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Thường xuyên	Sản phẩm truyền thông đa phương tiện (infographic, video, talkshow, bài viết)
3.2	Nâng cao chất lượng chuyên trang/chuyên mục CCHC trên Cổng TTĐT tỉnh để thu hút sự quan tâm, tương tác của người dân và tổ chức.	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Nội vụ	Thường xuyên	Báo cáo phân tích lượng truy cập, tương tác và mức độ quan tâm của độc giả
4	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC	Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp cấp xã	Hàng năm	Quyết định công nhận ít nhất 03 sáng kiến cấp tỉnh về CCHC
5	Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp				
5.1	Duy trì nghiêm túc, hiệu quả công tác tiếp công dân theo đúng quy định.	Thanh tra tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp cấp xã	Thường xuyên	Báo cáo công tác tiếp công dân
5.2	Chủ trì tổ chức ít nhất 03 cuộc đối thoại/năm giữa lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh	Hàng năm	Kế hoạch tổ chức và biên bản các cuộc đối thoại
5.3	Xử lý dứt điểm 100% các kiến nghị, đề xuất của người dân, doanh nghiệp sau đối thoại.	Các sở, ngành liên quan	Văn phòng UBND tỉnh	Sau đối thoại	Báo cáo kết quả xử lý kiến nghị
6	Thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao			Thường xuyên	Báo cáo kết quả trên hệ thống theo dõi, đảm bảo 100% nhiệm vụ hoàn thành đúng tiến độ
6.1	Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định của UBND tỉnh quy định các Bộ Chỉ số: Cải cách hành chính; Hiệu quả quản trị và hành chính công; Năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp xã	Sở Nội vụ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã và cơ quan, đơn vị có liên quan	2026-2030	Quyết định của UBND tỉnh

6.2	Triển khai theo dõi, đánh giá, xác định và công bố Chỉ số Cải cách hành chính; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp sở, cấp xã của các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Sở Nội vụ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã và cơ quan, đơn vị có liên quan	Hàng năm	Quyết định của UBND tỉnh
6.3	Triển khai đánh giá, xác định và công bố mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu và cá nhân có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ các chỉ số cải cách nền hành chính trên địa bàn tỉnh	Sở Nội vụ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã và cơ quan, đơn vị có liên quan	Hàng năm	Quyết định của UBND tỉnh
6.4	Tự đánh giá, chấm điểm công tác cải cách hành chính, báo cáo Bộ Nội vụ phục vụ việc thẩm định, chấm điểm, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính hằng năm của tỉnh.	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành liên quan	Hàng năm	Báo cáo
6.5	Duy trì kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính tại các sở, ban, ngành, UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh	Sở Nội vụ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Hàng năm	- Kế hoạch;- Thông báo/ Báo cáo.
6.6	Tổ chức Hội nghị đánh giá, phân tích các Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI sau khi có kết quả công bố của Bộ Nội vụ và các cơ quan Trung ương	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Hội nghị
6.7	Xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI sau khi có kết quả công bố của Bộ Nội vụ và các cơ quan Trung ương	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Kế hoạch
6.8	Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý công tác CCHC; duy trì, nâng cấp, phát triển và sử dụng có hiệu quả Hệ thống phần mềm chấm điểm các chỉ số cải cách nền hành chính đối với	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Phần mềm

	các sở, ban, ngành; UBND cấp xã.				
--	----------------------------------	--	--	--	--

2. Nhiệm vụ cải thiện Chỉ số SIPAS

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm/ Kết quả
I	XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH				
1	Cung cấp thông tin về các chính sách liên quan tại địa phương theo dõi, quản lý (tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, nhà cao tầng, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài...), giúp mọi người dân dễ dàng tiếp cận, giám sát.	UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Thường xuyên	Thông tin cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời, dưới nhiều hình thức
2	Tổ chức các hội nghị tiếp xúc, đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội... để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Thường xuyên	Hội nghị, hòm thư, đường dây nóng, mạng xã hội, Trang thông tin điện tử để người dân thuận lợi, dễ dàng góp ý
3	Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị để nắm bắt yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Thường xuyên	Khảo sát sự hài lòng của người dân để cải thiện, nâng cao chất lượng thực thi chính sách
4	Triển khai các nội dung chính sách trọng tâm tại địa phương: kinh tế; khám chữa bệnh; giáo dục phổ thông; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; điện sinh hoạt; nước sinh hoạt; an sinh xã hội; cải cách hành chính	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Triển khai đầy đủ, kịp thời (hội nghị, văn bản,...)
5	Nâng cao chất lượng các trạm y tế xã, phường; đầu tư nâng cấp một số trang	UBND cấp xã	Sở Y tế	Thường xuyên	Đề án, Kế hoạch

	thiết bị hiện đại cho các trạm y tế và bệnh viện; nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sỹ				
6	Nâng cao chất lượng giáo dục, chất lượng đội ngũ giáo viên. Mở rộng các kênh thông tin để thường xuyên liên hệ trao đổi với phụ huynh về tình hình học tập và rèn luyện của học sinh	UBND cấp xã	Sở Giáo dục và Đào tạo	Thường xuyên	Đề án, Kế hoạch; kênh thông tin: trực tuyến, hội nghị, cuộc họp
7	Triển khai chính sách về phát triển hạ tầng điện	Sở Công thương	UBND cấp xã	Thường xuyên	Kế hoạch, văn bản phù hợp với các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện
8	Thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân	Sở Xây dựng; Sở Tài chính; Sở Nông nghiệp và Môi trường	Các cơ quan, đơn vị liên quan; UBND cấp xã	Thường xuyên	Hướng dẫn công tác đầu tư xây dựng công trình hạ tầng kỹ thuật cấp nước sạch đảm bảo theo quy định; đảm bảo về giá thành, chất lượng nước sinh hoạt
9	Thực hiện chính sách an sinh xã hội (bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, hỗ trợ thường xuyên người có công, người nghèo, người tàn tật,...)	- Bảo hiểm xã hội Tỉnh; Sở Nội vụ; UBND cấp xã.	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch, văn bản, quyết định đảm bảo kịp thời, đúng quy định, thuận lợi. Các chính sách bảo trợ xã hội do UBND cấp ra Quyết định thực hiện theo thẩm quyền.
II	CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG				
1	Chuẩn hóa và công khai thủ tục hành chính	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Công khai đầy đủ danh mục, trình tự, thời gian giải quyết, lệ phí, biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử xã/phường, Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa, Niêm yết rõ ràng, dễ nhìn, dễ hiểu cho mọi đối tượng.
2	Nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của công chức	Các Sở, ban, ngành, UBND	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên về: Kỹ năng giao tiếp hành chính.

		cấp xã			Nghiệp vụ giải quyết TTHC. Ứng dụng công nghệ thông tin. Quán triệt tinh thần: “Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo”.
3	Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 qua: Máy tính đặt tại Bộ phận một cửa. Tờ rơi hướng dẫn, video ngắn, hoặc cán bộ hỗ trợ trực tiếp. Liên thông các phần mềm như một cửa điện tử, quản lý văn bản, chứng thực điện tử... để giảm thời gian xử lý.
4	Tăng cường giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Thu thập ý kiến phản hồi từ người dân sau khi giải quyết hồ sơ: Phiếu đánh giá tại chỗ. Hòm thư góp ý. Khảo sát online định kỳ. Tổ chức kiểm tra nội bộ, thanh tra công vụ để phát hiện sai sót, chậm trễ
5	Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	Bố trí không gian tiếp dân thân thiện, ngăn nắp. Trang bị máy tính, máy scan, wifi, phần mềm quản lý hồ sơ đầy đủ cho cán bộ. Có sổ tay hướng dẫn cho từng thủ tục để người dân dễ tra cứu.
6	Xử lý và công khai PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền của Tỉnh	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	100% số PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Tỉnh được xử lý và công khai kịp thời, đầy đủ theo quy định
7	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC	Các Sở, ban, ngành, UBND	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng năm	100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định

	thuộc thẩm quyền của Tỉnh	cấp xã			
--	---------------------------	--------	--	--	--

3. Nhiệm vụ cải thiện Chỉ số PAPI

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả
I	THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN Ở CẤP CƠ SỞ				
1	Tri thức công dân				
1.1	Rà soát, ban hành và cập nhật quy chế tổ chức, hoạt động của thôn, tổ dân phố theo hướng dẫn của Trung ương.	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Khi có văn bản hướng dẫn mới	Quyết định ban hành quy chế; Văn bản hướng dẫn.
1.2	Ban hành kịp thời, đầy đủ văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về công tác bầu cử đại biểu Quốc hội và HĐND các cấp khi có chỉ đạo.	Sở Nội vụ, UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Theo chỉ đạo của Trung ương	Công văn, Hướng dẫn.
1.3	Chủ động cung cấp thông tin và tăng cường tuyên truyền, phổ biến các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trên các phương tiện thông tin đại chúng và Công/Trang thông tin điện tử.	Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan; các thôn, tổ dân phố	Thường xuyên	Các tin, bài tuyên truyền; thông cáo báo chí.
2	Cơ hội tham gia và chất lượng bầu cử				
2.1	Thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời các nội dung theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở trên các kênh thông tin phù hợp.	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh, các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hàng năm	100% đơn vị thực hiện công khai đầy đủ; Quyết định, Công văn, Thông báo.
2.2	Xây dựng, trình HĐND cùng cấp ban hành Nghị quyết và tổ chức thực hiện các biện pháp đảm bảo dân chủ ở cơ sở.	UBND cấp xã	HĐND cùng cấp, Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh,	Hàng năm	Tờ trình, Nghị quyết của HĐND cấp xã được ban hành.

			các cơ quan, đơn vị có liên quan		
3	Đóng góp tự nguyện				
3.1	Tổ chức đánh giá và kiểm tra kết quả thực hiện dân vận chính quyền, mô hình "chính quyền phục vụ người dân và doanh nghiệp".	Sở Nội vụ	Đề nghị Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy phối hợp; UBND cấp xã, các cơ quan có liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch, Công văn, Báo cáo đánh giá.
3.2	Công khai, minh bạch trong việc huy động, quản lý, sử dụng các khoản đóng góp tự nguyện của người dân; tăng cường vai trò của Ban Giám sát đầu tư cộng đồng.	Sở Nội vụ	Đề nghị Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy phối hợp; UBND cấp xã, các cơ quan có liên quan	Thường xuyên	Báo cáo, biên bản họp dân, công khai tài chính.
II	THỰC HIỆN DÂN CHỦ TRONG NỘI BỘ CƠ QUAN, ĐƠN VỊ				
1	Rà soát, ban hành và tổ chức thực hiện Quy chế làm việc, Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động nội bộ của cơ quan, đơn vị.	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hằng năm	100% cơ quan, đơn vị, địa phương ban hành; Quyết định ban hành nội quy, quy chế.
2	Thực hiện công khai đầy đủ các nội dung liên quan đến hoạt động của cơ quan, chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hằng năm	100% cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện; Thông báo, Quyết định, Báo cáo công khai.
3	Tổ chức thành lập hoặc kiện toàn Ban Thanh tra nhân dân tại cơ quan, đơn vị,	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan, đơn vị có liên	Theo nhiệm kỳ hoặc khi có	100% cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện; Quyết định

	địa phương theo đúng quy định.		quan	nhu cầu	thành lập/kiện toàn.
4	Ban hành và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch hoạt động giám sát của Ban Thanh tra nhân dân.	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hàng năm	100% cơ quan, đơn vị, địa phương ban hành; Chương trình, Kế hoạch giám sát.
5	Thành lập Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng đối với các chương trình, dự án đầu tư công triển khai trên địa bàn cấp xã theo quy định.	Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam cấp xã chủ trì theo chức năng	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Khi có chương trình, dự án	100% xã, phường, thị trấn thành lập khi có dự án; Quyết định thành lập.
III	CÔNG KHAI, MINH BẠCH				
1	Tiếp cận thông tin				
1.1	Tuyên truyền, phổ biến và tổ chức tập huấn về Luật Tiếp cận thông tin và các văn bản hướng dẫn thi hành.	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành và UBND cấp xã	Thường xuyên	Kế hoạch, tài liệu tập huấn; Báo cáo tuyên truyền.
1.2	Hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc công khai, cung cấp thông tin của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành và UBND cấp xã	Thường xuyên	Công văn hướng dẫn, đôn đốc; Báo cáo kiểm tra.
2	Công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo	UBND cấp xã	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Hàng năm	Thực hiện đúng quy trình điều tra, rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo; Công khai đúng nơi, đúng thời điểm; Nội dung công khai rõ ràng, dễ hiểu; Tổ chức tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân; Tuyên truyền, giải thích chính sách cho người dân
2.1	Tổ chức tuyên truyền, phổ biến về chính sách, quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo trên các phương tiện thông tin đại chúng.	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Các sở, ngành liên quan, UBND cấp xã	Hàng năm	Các tin, bài tuyên truyền trên báo, đài.
2.2	Thành lập, kiện toàn Ban Chỉ đạo và lực	Sở Nông nghiệp	Các sở, ban,	Hàng năm	Quyết định thành lập Ban Chỉ đạo

	lượng rà soát viên thực hiện công tác rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm.	và Môi trường; UBND cấp xã	ngành liên quan		các cấp.
2.3	Tổ chức rà soát, thẩm định, phê duyệt và công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ thoát nghèo theo đúng quy trình.	Sở Nông nghiệp và Môi trường; UBND cấp xã	UBND xã, phường và các phòng, ban liên quan tại UBND xã, phường	Hằng năm	Quyết định phê duyệt kết quả rà soát của UBND tỉnh; Quyết định công nhận danh sách của UBND cấp xã.
3	Công khai thu, chi ngân sách cấp xã				
	Thực hiện công khai dự toán, quyết toán ngân sách cấp xã và các hoạt động tài chính khác theo đúng quy định.	UBND cấp xã	Sở Tài chính, các đơn vị liên quan	Định kỳ hàng quý, năm	Các Quyết định công khai kèm theo biểu mẫu theo quy định.
4	Công khai Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất				
	Công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất bằng các hình thức phù hợp, dễ tiếp cận.	Sở Tài chính (đối với Quy hoạch tỉnh); Chủ đầu tư của đồ án (đối với Quy hoạch đô thị và nông thôn)	Các sở, ban, ngành, đoàn thể và UBND cấp xã	Thường xuyên	Văn bản triển khai
IV	TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH VỚI NGƯỜI DÂN				
1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền				
	Công khai lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo và các đơn vị; bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đảm bảo cho công tác tiếp công dân.	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Thanh tra tỉnh	Thường xuyên	Thông báo, Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai.
2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân				
	Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác	Thanh tra tỉnh	Các sở, ban,	Thường xuyên	Tỷ lệ đơn thư khiếu nại, tố cáo

	giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đảm bảo giải quyết đúng thẩm quyền, đúng thời hạn.		ngành; các cơ quan, đơn vị có liên quan		được giải quyết đúng quy định >90%; Báo cáo kết quả giải quyết.
3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp				
3.1	Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật mới ban hành, đặc biệt là các lĩnh vực liên quan trực tiếp đến đời sống người dân.	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành và UBND cấp xã	Thường xuyên	Kế hoạch tuyên truyền; các tài liệu, ấn phẩm pháp luật.
3.2	Tăng cường hiệu quả công tác hòa giải ở cơ sở thông qua việc tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật và kỹ năng cho hòa giải viên.	Sở Tư pháp	UBND cấp xã	Hàng năm	100% Tổ hòa giải được tập huấn; Báo cáo kết quả.
V	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công				
1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương				
	Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu cấp xã và việc quản lý đầu tư xây dựng đối với các dự án do UBND cấp xã làm chủ đầu tư.	Thanh tra tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Kế hoạch thanh tra; Kết luận thanh tra.
2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công				
2.1	Yêu cầu 100% cơ sở y tế công lập niêm yết công khai bảng giá dịch vụ, giá thuốc và duy trì hiệu quả đường dây nóng tiếp nhận phản ánh về tiêu cực.	Sở Y tế	Các cơ sở y tế	Thường xuyên	Danh mục giá dịch vụ được niêm yết; Báo cáo xử lý phản ánh qua đường dây nóng.
2.2	Tổ chức thanh tra, kiểm tra chuyên đề về công khai tài chính, quản lý các khoản thu và nguồn tài trợ tại các cơ sở giáo dục công lập.	Sở Giáo dục và Đào tạo	Thanh tra tỉnh, UBND cấp xã	Quý II, III hàng năm	Kết luận thanh tra; Văn bản xử lý các trường hợp thu sai quy định.
3	Công bằng trong tuyển dụng vào khu				

	vực công				
	Đảm bảo công khai, minh bạch, công bằng trong tuyển dụng công chức, viên chức thông qua việc rà soát, công khai quy trình và tăng cường giám sát.	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã	Khi phát sinh tuyển dụng	Văn bản hướng dẫn; nội dung công khai trên Cổng/Trang Thông tin điện tử.
4	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương				
	Xây dựng và triển khai kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực một cách thường xuyên, sâu rộng.	Thanh tra tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền.
VI	Thủ tục hành chính công				
1	Quản triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo của cấp trên về cải cách TTHC, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Các cơ quan báo chí, truyền thông	Thường xuyên	Văn bản chỉ đạo, điều hành, hội nghị, cuộc họp quán triệt.
2	Đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan trong giải quyết TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% cơ quan hành chính nhà nước thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
3	Thực hiện công bố, công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời các TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và các hình thức khác theo quy định.	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% TTHC được cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời.
4	Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tái cấu trúc quy trình để cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến.	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình; Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến; hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa đạt tỷ lệ quy định.

5	Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm người đứng đầu và thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, doanh nghiệp khi có hồ sơ trễ hạn.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Trên 98% số hồ sơ trả đúng hạn hoặc trước hạn; 100% hồ sơ giải quyết quá hạn phải thực hiện xin lỗi.
6	Thường xuyên rà soát, kiện toàn và tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC và công chức tại Bộ phận Một cửa.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	100% cán bộ được tập huấn ít nhất 1 lần/năm; Kế hoạch tập huấn.
7	Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC nhằm nâng cao đạo đức công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Hàng năm	Tối thiểu 20% sở, ban, ngành (có giải quyết TTHC) và UBND cấp xã được kiểm tra/năm; Kế hoạch, kết luận kiểm tra.
8	Tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định và việc thực hiện TTHC.	Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý kịp thời và công khai theo quy định.
VII	Cung ứng dịch vụ công				
1	Y tế công lập				
1.1	Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức chuyên môn, y đức và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế.	Sở Y tế	Các cơ sở y tế	Hàng năm	100% cơ sở y tế cử cán bộ tham gia ít nhất 01 khóa/năm. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng
1.2	Tổ chức khảo sát định kỳ mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế công lập để có giải pháp cải thiện kịp thời.	Sở Y tế	Các cơ sở y tế	Hàng năm	Tỷ lệ hài lòng của người dân đạt từ 85% trở lên; Báo cáo kết quả khảo sát.
1.3	Xây dựng và triển khai kế hoạch khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho người dân trên địa bàn tỉnh.	Sở Y tế	UBND cấp xã, các cơ sở y tế	Hàng năm	Kế hoạch triển khai; Báo cáo kết quả thực hiện.
1.4	Triển khai, hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng Sổ sức khỏe điện tử để quản lý	Sở Y tế	UBND cấp xã, các cơ sở	Hàng năm	Tỷ lệ người dân có Sổ sức khỏe điện tử đạt tối thiểu 95%.

	thông tin sức khỏe cá nhân.		y tế		
1.5	Đẩy mạnh truyền thông về chính sách, lợi ích của BHYT bằng nhiều hình thức đa dạng, linh hoạt để nâng cao tỷ lệ bao phủ BHYT.	Bảo hiểm xã hội tỉnh	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Thường xuyên	Tỷ lệ bao phủ BHYT đạt chỉ tiêu được giao; Kế hoạch, báo cáo truyền thông.
2	Giáo dục tiểu học công lập				
2.1	Xây dựng môi trường học đường an toàn, thân thiện, không bạo lực, không lạm thu.	Sở Giáo dục và Đào tạo, các xã, phường	Các ban ngành, đoàn thể tại địa phương	Hàng năm	Kế hoạch triển khai; Báo cáo kết quả thực hiện.
2.2	Phổ cập giáo dục tiểu học	Sở Giáo dục và Đào tạo, các xã, phường	Các ban ngành, đoàn thể tại địa phương	Hoàn thành trước tháng 11/2026	Kế hoạch; Báo cáo kết quả thực hiện; Quyết định công nhận đạt chuẩn phổ cập
2.3	Huy động các nguồn lực xã hội để phát triển giáo dục tiểu học (Chính sách để thu hút nguồn lực đối với giáo dục tiểu học; quản lý việc thực hiện xã hội hóa giáo dục trong các trường)	UBND xã, phường	Các ban ngành, đoàn thể tại địa phương	Hàng năm	Kế hoạch; Báo cáo kết quả thực hiện
2.4	Bồi dưỡng đạo đức, tác phong của đội ngũ quản lý, giáo viên trong nhà trường	UBND xã, phường, các đơn vị, trường học	Các trường bồi dưỡng đào tạo giáo viên.	Hàng năm	Kế hoạch; Báo cáo kết quả thực hiện
2.5	Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh	Sở Giáo dục và Đào tạo; UBND cấp xã	các đơn vị, trường học	Thường xuyên	Mở rộng các kênh phản hồi (họp phụ huynh, phiếu khảo sát, phản ánh qua điện thoại, cổng thông tin). Định kỳ công khai chất lượng giáo dục, các hoạt động giáo dục, các khoản thu - chi để tạo sự minh bạch và đồng thuận.
2.6	Tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài	Sở Giáo dục và	UBND cấp	Hàng năm	Mức độ hài lòng của người dân về

	lòng của người dân, phụ huynh học sinh đối với chất lượng giáo dục công lập; kịp thời có giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ, công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong lĩnh vực giáo dục.	Đào tạo	xã; các cơ sở giáo dục công lập		cung cấp dịch vụ giáo dục công lập đạt tối thiểu 90% vào năm 2030; báo cáo khảo sát và giải pháp cải thiện hằng năm.
3	Cơ sở hạ tầng				
3.1	Tăng cường các biện pháp nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ sinh hoạt của người dân trên địa bàn	Sở Công Thương	Điện lực Hưng Yên; các Sở, ban, ngành có liên quan	Hằng năm	Kế hoạch, văn bản triển khai
3.2	Rà soát, đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp, bảo trì các công trình giao thông nông thôn	- Các Sở: Xây dựng, - UBND các xã, phường	Các Sở, ban, ngành có liên quan	Hằng năm	Quyết định chủ trương đầu tư hoặc Quyết định phê duyệt dự án; Biên bản nghiệm thu, bàn giao đưa công trình vào sử dụng
3.3	Rà soát, đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp, bảo trì hệ thống cung cấp nước sạch cho người dân	Sở Nông nghiệp và Môi trường	UBND xã, phường; Các đơn vị cấp nước	Hằng năm	Quyết định phê duyệt dự án; Biên bản nghiệm thu, bàn giao đưa công trình vào sử dụng
3.4	Xây dựng, triển khai kế hoạch cấp nước an toàn đảm bảo ứng phó thiên tai, thích ứng biến đổi khí hậu, tăng cường công tác giám sát đánh giá thực hiện kế hoạch cấp nước an toàn	Sở Nông nghiệp và Môi trường	UBND xã, phường; Các đơn vị cấp nước	Hằng năm	Công văn, kế hoạch, báo cáo
3.5	Đổi mới các biện pháp công tác, kịp thời phát hiện, không để xảy ra các vụ việc phức tạp về an ninh trật tự. Tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng ngừa, đấu tranh quyết liệt với các loại tội phạm, tệ nạn xã hội và các hành vi vi phạm pháp luật khác	Công an tỉnh	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND xã, phường	Hằng năm	Giảm số vụ phạm tội về TTXH; Báo cáo kết quả công tác đảm bảo ANTT.
3.6	Thường xuyên tuyên truyền các quy định	Công an tỉnh	Các sở, ban,	Hằng năm	Kế hoạch tuyên truyền; bài viết

	của pháp luật về trật tự an toàn giao thông, phòng cháy, chữa cháy, bảo vệ môi trường tại các khu dân cư, tổ dân phố, các cơ sở kinh doanh, sản xuất trên địa bàn		ngành tỉnh; UBND xã, phường		tuyên truyền hoặc các buổi tuyên truyền trực tiếp
VIII	Quản trị môi trường				
1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường				
1.1	Nâng cao hiệu quả công tác thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải rắn sinh hoạt, đảm bảo vệ sinh môi trường.	UBND cấp xã	Sở, ngành, đoàn thể tỉnh	Thường xuyên	>95% chất thải sinh hoạt được thu gom, xử lý; Báo cáo kết quả.
1.2	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ môi trường.	Sở Nông nghiệp và Môi trường; UBND cấp xã	Sở, ngành, đoàn thể tỉnh	Thường xuyên	Kế hoạch kiểm tra; Biên bản, kết luận kiểm tra, thanh tra.
2	Chất lượng không khí, nước				
2.1	Giám sát các nguồn xả thải chất thải lớn trên địa bàn tỉnh; thực hiện quan trắc chất lượng môi trường tỉnh.	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Sở, ngành, đoàn thể tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Kế hoạch quan trắc; Báo cáo kết quả quan trắc môi trường.
2.2	Kiểm tra chất lượng nước sinh hoạt định kỳ. Công khai kết quả kiểm nghiệm, nếu có chỉ tiêu không đạt, cần hướng dẫn biện pháp xử lý	Sở Y tế	Các sở, ban, ngành liên quan và UBND cấp xã	Thường xuyên	Kế hoạch kiểm tra, báo cáo kết quả kiểm tra, văn bản công khai kết quả kiểm nghiệm
2.3	Tuyên truyền nâng cao nhận thức người dân bảo quản nguồn nước đúng cách. Tuyên truyền về tác hại của nước nhiễm bẩn đến sức khỏe để người dân chủ động cải thiện.	UBND cấp xã	Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Y tế	Thường xuyên	Kế hoạch tuyên truyền, Hướng dẫn
IX	Quản trị điện tử				
1	Sử dụng Cổng thông tin điện tử của				

	chính quyền địa phương				
	- Tăng cường truyền thông, phổ biến đến người dân được biết và sử dụng Cổng/trang thông tin điện tử các cấp; - Tăng cường các phương thức tương tác với người dân, nâng cao chất lượng cung cấp thông tin của Cổng/trang thông tin điện tử các cấp; - Nâng cao chất lượng phục vụ, tuyên truyền và có các giải pháp hỗ trợ để người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi giải quyết TTHC - Đăng tải đầy đủ hướng dẫn và các biểu mẫu trên Cổng/trang thông tin điện tử các cấp các TTHC về các lĩnh vực; - Tuân thủ các quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin trên môi trường mạng.	Văn phòng UBND tỉnh; - Các sở, ban, ngành tỉnh; - UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch, Văn bản triển khai, Báo cáo kết quả thực hiện
2	Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương				
2.1	Tăng cường tuyên truyền về lợi ích của internet trong học tập, giải trí, giải quyết TTHC, tìm kiếm việc làm... Tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng sử dụng internet cho người dân, đặc biệt là người lớn tuổi, người có trình độ công nghệ thấp. Khuyến khích đoàn thể hỗ trợ người dân truy cập thông tin và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ	Thường xuyên	Kế hoạch tuyên truyền, tổ chức tập huấn
2.2	Triển khai nâng cấp hạ tầng (phủ sóng 4G/5G)	Sở Khoa học và Công nghệ	Các Doanh nghiệp Viễn thông	Thường xuyên	100% địa bàn tỉnh phủ sóng 4G năm 2026; tỷ lệ trạm 5G tăng hằng năm. Kế hoạch triển khai,

					Báo cáo kết quả thực hiện
3	Phúc đáp của chính quyền qua Cổng thông tin điện tử				
3.1	Đăng tải đầy đủ nội dung các ý kiến, khúc mắc của người dân, doanh nghiệp gửi đến cơ quan nhà nước bằng các hình thức khác nhau và trả lời của cơ quan nhà nước với các khúc mắc đó được công khai nội dung trên Cổng thông tin điện tử theo quy định	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Báo cáo kết quả thực hiện, Bài đăng công khai
3.2	Cổng/trang Thông tin điện tử các cấp phải có chuyên mục lấy ý kiến đóng góp của người dân và đăng tải đầy đủ các dự thảo về chính sách, pháp luật liên quan đến đời sống, xã hội để người dân tham gia ý kiến	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên	Chuyên mục, Báo cáo kết quả thực hiện