

KẾT LUẬN
CỦA BAN THƯỜNG VỤ TỈNH ỦY
VỀ ĐỀ ÁN “CẢI THIỆN 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) TỈNH HƯNG YÊN GIAI ĐOẠN 2026 - 2030”

Thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Hưng Yên lần thứ I (nhiệm kỳ 2025 - 2030); Chương trình hành động số 01-CTr/TU, ngày 20/10/2025 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Hưng Yên thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Hưng Yên lần thứ I (nhiệm kỳ 2025 - 2030); sau khi xem xét Tờ trình của Đảng ủy Ủy ban nhân dân tỉnh về Đề án “Cải thiện 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) tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2026 - 2030”, Ban Thường vụ Tỉnh ủy kết luận như sau:

I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS, PAPI

1. Kết quả đạt được

Thời gian qua, công tác cải cách hành chính của tỉnh Hưng Yên và tỉnh Thái Bình trước khi hợp nhất đã được các cấp ủy, chính quyền quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tương đối toàn diện; góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính từng bước được đổi mới; việc ban hành kế hoạch, phân công nhiệm vụ, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện được duy trì thường xuyên. Cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, công khai thủ tục hành chính, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ có chuyên biến tích cực. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải

quyết thủ tục hành chính từng bước được triển khai, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp.

Công tác sắp xếp tổ chức bộ máy, quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được quan tâm; kỷ luật, kỷ cương hành chính, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từng bước được nâng lên. Các nhiệm vụ về cải cách tài chính công, xây dựng chính quyền số, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công được triển khai gắn với yêu cầu đổi mới phương thức quản lý, điều hành của chính quyền địa phương.

Các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của tỉnh Hưng Yên và tỉnh Thái Bình trước khi hợp nhất đã phản ánh tương đối đầy đủ kết quả cải cách hành chính, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và hiệu quả quản trị địa phương. Nhìn chung, kết quả các chỉ số đạt mức trung bình khá; một số nội dung, lĩnh vực có chuyển biến tích cực, tạo nền tảng để tỉnh Hưng Yên sau hợp nhất tiếp tục kế thừa, phát huy và xác định rõ các mục tiêu, nhiệm vụ cải thiện trong giai đoạn tới.

2. Hạn chế và nguyên nhân

2.1. Hạn chế

- Kết quả các chỉ số chưa thật sự ổn định, chưa tạo được bước bứt phá rõ nét so với nhóm địa phương dẫn đầu cả nước; một số lĩnh vực, tiêu chí thành phần còn dư địa cải thiện. Kết quả cải cách hành chính có nơi chưa chuyển hóa đầy đủ thành sự hài lòng của người dân, tổ chức và niềm tin xã hội đối với chính quyền địa phương.

- Chất lượng chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đồng đều; việc tổ chức thực hiện có nơi còn nặng về hoàn thành nhiệm vụ theo kế hoạch, chưa chú trọng đúng mức đến chất lượng đầu ra, trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp và hiệu quả quản trị thực chất. Công tác theo dõi, phân tích kết quả chỉ số, nhận diện điểm nghẽn, xác định trách nhiệm và điều chỉnh giải pháp chưa kịp thời, chưa trở thành phương thức điều hành thường xuyên.

- Cải cách thủ tục hành chính tuy có chuyển biến nhưng chưa đồng đều giữa các lĩnh vực, địa bàn; việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ ở một số nơi còn chưa thật sự thuận tiện; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức có lúc chưa kịp thời. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là ở cấp cơ sở, còn chưa đồng đều; kỹ năng giao tiếp hành chính, tinh thần trách nhiệm, năng lực xử lý công việc và khả năng thích ứng với môi trường làm việc số của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế.

- Việc xây dựng chính quyền số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến và khai thác dữ liệu số đã được quan tâm triển khai nhưng hiệu quả sử dụng thực chất chưa tương xứng với yêu cầu. Một số nội dung quản trị được người dân quan tâm như công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình, tham gia của người dân ở cơ sở, kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, quản trị môi trường và quản trị điện tử còn nhiều dư địa cải thiện.

2.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan: Yêu cầu ngày càng cao của cải cách hành chính, chuyển đổi số, quản trị công hiện đại và kỳ vọng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của chính quyền. Việc hợp nhất tỉnh và vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp đặt ra khối lượng công việc lớn, yêu cầu phải đồng thời ổn định tổ chức bộ máy, chuẩn hóa quy trình, nâng cao năng lực thực thi và bảo đảm chất lượng phục vụ thống nhất trên toàn tỉnh.

Nguyên nhân chủ quan: Nhận thức của một số cấp ủy, chính quyền, cơ quan, đơn vị về vai trò của các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI chưa thật sự đầy đủ; có nơi còn coi đây chủ yếu là nhiệm vụ đánh giá, xếp hạng hằng năm, chưa xem là công cụ quản trị quan trọng để nâng cao chất lượng lãnh đạo, điều hành và phục vụ Nhân dân. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát ở một số nơi chưa thường xuyên, chưa đủ mạnh; trách nhiệm người đứng đầu chưa được gắn chặt với kết quả cải cách hành chính, mức độ hài lòng của người dân và hiệu quả quản trị công. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương có lúc chưa chặt chẽ; năng lực phân tích dữ liệu, dự báo xu hướng, nhận diện điểm nghẽn và lựa chọn giải pháp can thiệp còn hạn chế. Việc tuyên truyền, hướng dẫn, đối thoại, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có nơi chưa kịp thời; vai trò giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân trong cải cách hành chính, quản trị công chưa được phát huy đầy đủ.

Sau hợp nhất, tỉnh Hưng Yên có quy mô lớn hơn, phạm vi quản lý rộng hơn, yêu cầu quản trị cao hơn; đồng thời có sự khác biệt nhất định về điều kiện phát triển, phương thức quản lý, chất lượng phục vụ và kết quả chỉ số giữa các địa bàn. Nếu không có cơ chế lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất, đồng bộ và đủ mạnh, công tác cải cách hành chính dễ phát sinh tình trạng phân tán mục tiêu, thiếu thống nhất về

quy trình, nền tảng số, dữ liệu và chất lượng phục vụ; từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu lực điều hành, chất lượng quản trị và niềm tin của Nhân dân.

Từ thực trạng nêu trên, việc xây dựng và triển khai 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 cần thiết, nhằm tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất, đồng bộ đối với công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và hiệu quả quản trị địa phương; khắc phục các hạn chế, điểm nghẽn; tạo chuyển biến thực chất trong cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của tỉnh trong giai đoạn mới; góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch, phục vụ Nhân dân.

II. QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Quan điểm

1.1. Cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, thường xuyên, xuyên suốt của cả hệ thống chính trị; gắn trực tiếp với nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ Nhân dân, doanh nghiệp và củng cố niềm tin xã hội.

1.2. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ và là thước đo đánh giá kết quả cải cách hành chính, chất lượng quản trị công; chuyển mạnh từ tư duy “quản lý hành chính” sang “phục vụ Nhân dân”.

1.3. Nâng cao thứ hạng các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI phải gắn với cải thiện thực chất chất lượng điều hành, quản trị và phục vụ; không chạy theo thành tích, hình thức.

1.4. Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất của cấp ủy đảng, sự quản lý, điều hành tập trung, xuyên suốt của Ủy ban nhân dân tỉnh; đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong cải thiện các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI.

1.5. Đẩy mạnh chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, quản trị số; tăng cường công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình và khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân.

2. Mục tiêu chung

Đến năm 2030, xây dựng nền hành chính tỉnh Hưng Yên chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả; 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.

3. Nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu

3.1. Tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy đảng, chính quyền các cấp

Xác định cải cách hành chính và nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, xuyên suốt, gắn trực tiếp với công tác xây dựng Đảng, xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh và nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Cấp ủy đảng, chính quyền các cấp tập trung lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt việc tổ chức thực hiện Đề án; đề cao trách nhiệm người đứng đầu; coi kết quả cải cách hành chính, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và chất lượng quản trị công là tiêu chí quan trọng trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân, nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương.

Tăng cường sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị; bảo đảm sự thống nhất giữa chủ trương lãnh đạo của Đảng và tổ chức thực hiện của chính quyền, phát huy vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong cải cách hành chính và quản trị công.

3.2. Đẩy mạnh cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính

Rà soát, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ kịp thời các quy định không còn phù hợp; đơn giản hóa thủ tục hành chính; cắt giảm thời gian, chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3.3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, trách nhiệm

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao đạo đức công vụ, văn hóa công vụ, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

3.4. Phát triển chính quyền số, nâng cao hiệu quả quản trị và điều hành

Đẩy mạnh xây dựng chính quyền số, quản trị số; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, khai thác dữ liệu số phục vụ quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công.

Nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến; tăng cường công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước.

3.5. Nâng cao hiệu quả quản trị địa phương và chất lượng dịch vụ công

Tập trung nâng cao chất lượng quản trị và cung ứng dịch vụ công trong các lĩnh vực thiết yếu như đất đai, môi trường, giáo dục, y tế, an sinh xã hội.

Tăng cường đối thoại, tiếp nhận và xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

3.6. Đẩy mạnh công tác truyền thông, tạo đồng thuận xã hội

Tăng cường tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số và nâng cao chất lượng quản trị công; nâng cao nhận thức, kỹ năng số của người dân, doanh nghiệp trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Phát huy vai trò của cơ quan báo chí, truyền thông trong lan tỏa mô hình tốt, cách làm hiệu quả và giám sát xã hội đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

3.7. Tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện

Đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Đề án; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh hạn chế, yếu kém; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân thiếu trách nhiệm, gây cản trở cải cách hành chính.

Thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá định kỳ; công khai kết quả thực hiện; gắn với công tác thi đua, khen thưởng và xem xét trách nhiệm người đứng đầu.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đảng ủy Ủy ban nhân dân tỉnh lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Kết luận này; chỉ đạo xây dựng, phê duyệt và tổ chức thực hiện 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” theo quy định.

Chỉ đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Đề án; phân công nhiệm vụ cụ thể cho các sở, ban, ngành, địa phương; bảo đảm nguồn lực, điều kiện tổ chức thực hiện; tăng cường kiểm tra, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ của Đề án.

Định kỳ hằng năm tổ chức sơ kết, đánh giá kết quả thực hiện; kịp thời báo cáo, đề xuất Ban Thường vụ Tỉnh ủy xem xét, chỉ đạo đối với những nội dung phát sinh hoặc vượt thẩm quyền.

2. Đảng ủy các cơ quan Đảng tỉnh, Đảng ủy Hội đồng nhân dân tỉnh lãnh đạo cụ thể hóa các nội dung liên quan thuộc chức năng, nhiệm vụ; tăng cường công tác giám sát, phối hợp thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị công theo Kết luận này.

3. Các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy; các cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh đẩy mạnh tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện Kết luận; tăng cường giám sát, phản biện xã hội; 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 nhà nước.

4. Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ban Thường vụ Tỉnh ủy kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kết luận này.

5. Các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ Kết luận này xây dựng chương trình, kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

Kết luận này được phổ biến đến chi bộ.

Nơi nhận:

- Các ban Đảng và VPTW Đảng,
- Ủy ban Kiểm tra Trung ương,
- Các CQ chuyên trách TMGV, ĐVSN Tỉnh ủy,
- Các đảng ủy trực thuộc Tỉnh ủy,
- UBMT Tổ quốc Việt Nam và tổ chức CT-XH tỉnh,
- Các sở, ngành tỉnh,
- Các đ/c Tỉnh ủy viên,
- Lãnh đạo VPTU,
- Lưu VPTU, TH^{ĐD}.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ**



Phạm Quang Ngọc