

Số: /KH-UBND

Di Linh, ngày 19 tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn xã trong các tháng cuối năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 13222/KH-UBND ngày 10/8/2026 của UBND tỉnh Lâm Đồng về việc cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của tỉnh Lâm Đồng trong các tháng cuối năm 2026;

Căn cứ Thông báo số 913/TB-UBND ngày 02/7/2026 của UBND tỉnh Lâm Đồng về kết luận của đồng chí Nguyễn Ngọc Phúc - Tỉnh ủy viên, Phó Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính 06 tháng đầu năm 2026, báo cáo phân tích Chỉ số PAR Index, SIPAS năm 2025 của tỉnh Lâm Đồng và phương hướng, nhiệm vụ 06 tháng cuối năm 2026;

Ủy ban nhân dân xã Di Linh ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn xã trong các tháng cuối năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Tập trung khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính 06 tháng đầu năm 2026; triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; nâng cao hiệu quả hoạt động của UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Phân đầu cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần có liên quan đến cấp xã trong Chỉ số PAR Index, SIPAS của tỉnh; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã.

Tập trung thực hiện 05 nhiệm vụ ưu tiên:

- Giảm hồ sơ giải quyết trễ hạn, nhất là các hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai;
- Nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến;
- Nâng cao chất lượng phục vụ, tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức;
- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công vụ;

5. Nâng cao mức độ hài lòng thực chất của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại xã.

2. Yêu cầu

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và công chức được giao nhiệm vụ phải xác định cải cách hành chính, nâng cao PAR Index, SIPAS là nhiệm vụ thường xuyên, trọng tâm trong những tháng cuối năm 2026; tập trung chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt, gắn với việc thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026, chương trình công tác của UBND xã và các nhiệm vụ do UBND tỉnh và UBND xã giao.

b) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức trực tiếp chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tiến độ thực hiện và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện nhiệm vụ thuộc lĩnh vực được phân công.

c) Các nhiệm vụ, giải pháp phải bảo đảm tính khả thi, thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế của xã; xác định rõ nội dung công việc, sản phẩm, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời gian thực hiện và thời gian hoàn thành, không để xảy ra tình trạng nhiệm vụ không xác định được cơ quan, cá nhân chịu trách nhiệm.

I. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp về cải cách thủ tục hành chính

a) Rà soát, cập nhật, niêm yết và công khai đầy đủ thủ tục hành chính

Thường xuyên rà soát danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; kịp thời cập nhật các thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của xã và trên Trang thông tin điện tử của xã theo quy định.

Sản phẩm: Danh mục thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đầy đủ, chính xác, đúng quy định.

Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

Thời gian thực hiện: Hoàn thành trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi có văn bản hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh và duy trì thường xuyên.

b) Nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo nhiệm vụ, thẩm quyền đã được phân công; thường xuyên theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, kịp thời xử lý các hồ sơ có nguy cơ trễ hạn.

Chủ động rà soát các hồ sơ sắp đến hạn, đặc biệt là các hồ sơ có tính chất phức tạp, hồ sơ liên thông và hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai để kịp thời thông báo, phối hợp xử lý, không để phát sinh hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

Phân đầu trong các tháng cuối năm 2026, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt trên 98%; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn thuộc lĩnh vực đất đai dưới 5%.

Đối với trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn, thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định; xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của cá nhân, bộ phận có liên quan để có biện pháp khắc phục.

Sản phẩm: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn được nâng cao; giảm tối đa hồ sơ trễ hạn; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt trên 98%; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn thuộc lĩnh vực đất đai dưới 5%.

Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên; theo dõi, rà soát hằng ngày.

c) Nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Rà soát, bổ sung, nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ người dân tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; bảo đảm khu vực tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả thuận tiện, công khai, minh bạch.

Quản triệt công chức thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, kỹ năng hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

Không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức gây phiền hà, sách nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc hướng dẫn không đầy đủ.

Sản phẩm: Chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được cải thiện; phần đầu mức độ hài lòng đạt tối thiểu từ 85% trở lên.

Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

d) Tăng cường tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính, thủ tục hành chính và quá trình giải quyết TTHC.

Kịp thời rà soát những phản ánh, kiến nghị có tính chất lặp lại để xác định nguyên nhân và có giải pháp khắc phục, không để phát sinh phản ánh, kiến nghị kéo dài do nguyên nhân chủ quan.

Sản phẩm: 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai đúng quy định.

Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp về cải cách chế độ công vụ

a) Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức

Cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng do cấp có thẩm quyền tổ chức; chú trọng bồi dưỡng kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng hệ thống thông tin, chuyển đổi số, giao tiếp hành chính, xử lý hồ sơ liên thông và kỹ năng phục vụ người dân, tổ chức.

Khuyến khích cán bộ, công chức chủ động tự học tập, cập nhật các quy định mới, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng thực thi công vụ.

Sản phẩm: Cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực thực thi công vụ.

Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

Thời gian thực hiện: Thực hiện theo văn bản, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan có thẩm quyền.

b) 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, văn hóa công sở, đạo đức công vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ.

Tăng cường kiểm tra việc chấp hành thời gian làm việc, quy trình giải quyết công việc, thái độ phục vụ Nhân dân; kịp thời chấn chỉnh các biểu hiện thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy, gây phiền hà cho người dân và tổ chức.

Kịp thời xác định nguyên nhân, trách nhiệm của người đứng đầu và cá nhân có liên quan đối với các trường hợp để xảy ra hồ sơ trễ hạn, giải quyết công việc không đúng quy định hoặc có phản ánh không tốt về thái độ phục vụ để có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục theo quy định.

Sản phẩm: Kết quả kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính.

Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

3. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp về cải cách tài chính công

a) Tập trung giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng lộ trình, tiến độ đề ra.

Sản phẩm: Tỷ lệ giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước đạt từ 95% trở lên.

Cơ quan chủ trì: Phòng Kinh tế.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị được giao chủ đầu tư

Thời gian thực hiện: Thường xuyên, đảm bảo tiến độ giải ngân theo đúng yêu cầu

b) Xử lý các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán

Rà soát toàn bộ các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước thuộc trách nhiệm của UBND xã; tổ chức thực hiện dứt điểm các kiến nghị thuộc thẩm quyền, không để tồn đọng, kéo dài.

Đối với các nội dung vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo UBND cấp trên và cơ quan có thẩm quyền để được hướng dẫn, giải quyết.

Sản phẩm: 100% kiến nghị thuộc thẩm quyền được rà soát, xử lý theo quy định.

Cơ quan chủ trì: Phòng Kinh tế.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Thời gian thực hiện: Sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (nếu có) đảm bảo thời gian theo quy định.

4. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp về xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số

a) Nâng cao tần suất sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính.

Sản phẩm: Trong các tháng cuối năm 2026, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ đã giải quyết đạt tối thiểu là 50%, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt tối thiểu là 90%, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 80%, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa các cấp đạt tối thiểu 50%.

Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã; tổ công nghệ số cộng đồng và các tổ chức có liên quan.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

b) Đẩy mạnh tuyên truyền, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền thông qua Trang thông tin điện tử của xã, hệ thống thông tin cơ sở, các thôn và các tổ chức đoàn thể; tập trung hướng dẫn trực tiếp đối với người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ và các nhóm đối tượng cần hỗ trợ.

Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và khai thác các tiện ích số.

Sản phẩm: Nâng cao tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội xã.

Cơ quan phối hợp: Trung tâm Phục vụ hành chính công, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, các thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã

a) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động triển khai thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ các nhiệm vụ tại Kế hoạch; thường xuyên theo dõi, rà soát các nhiệm vụ, chỉ tiêu thuộc lĩnh vực phụ trách có liên quan đến PAR Index, SIPAS để chủ động thực hiện và kịp thời khắc phục những nội dung còn hạn chế.

b) Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết thủ tục hành chính; không tự ý yêu cầu người dân, tổ chức bổ sung hồ sơ ngoài thành phần hồ sơ đã được công bố; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

c) Tăng cường công tác phối hợp trong xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; kịp thời báo cáo những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

d) Thường xuyên rà soát các nhiệm vụ, chỉ tiêu thuộc lĩnh vực phụ trách có liên quan đến PAR Index, SIPAS để chủ động triển khai thực hiện, kịp thời khắc phục những nội dung còn hạn chế, góp phần nâng cao chất lượng cải cách hành chính và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và chuyển đổi số trên địa bàn xã.

b) Tăng cường kiểm tra công vụ để kịp thời chấn chỉnh tác phong, lễ lối, giờ giấc, kỷ luật, kỷ cương của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm hạn chế tình trạng vi phạm dẫn đến thi hành kỷ luật, bị đánh giá không hoàn thành nhiệm vụ.

Theo dõi, tham mưu UBND xã ban hành văn bản chấn chỉnh, phê bình, kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong thực hiện các nhiệm vụ được giao.

3. Văn phòng HĐND và UBND

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu thực hiện công tác xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật; theo dõi việc xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện văn bản thuộc thẩm quyền của UBND xã, bảo đảm đúng quy định;

kịp thời tham mưu xử lý hoặc kiến nghị xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Tổ chức tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức đúng quy định; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện.

Theo dõi hằng ngày tình trạng xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ động cảnh báo, đôn đốc các bộ phận chuyên môn đối với hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ trễ hạn.

b) Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công; triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR.

c) Thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và khai thác hệ thống.

d) Tổng hợp những phản ánh, kiến nghị, khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, báo cáo lãnh đạo UBND xã đề kịp thời chỉ đạo giải quyết.

5. Phòng Kinh tế

a) Phòng Kinh tế chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tập trung thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng lộ trình, tiến độ đề ra; kịp thời tham mưu UBND xã tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, bảo đảm tiến độ giải ngân theo yêu cầu.

b) Thường xuyên rà soát xây dựng phương án và tổ chức thực hiện dứt điểm các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước liên quan đến UBND xã, không để tồn đọng, kéo dài.

c) Phối hợp với các bộ phận có liên quan tham mưu bảo đảm kinh phí thực hiện các nhiệm vụ theo quy định và khả năng cân đối ngân sách của xã.

6. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

Phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền phổ biến các nội dung, nhiệm vụ về cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) để Nhân dân biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Di Linh.

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

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến; thực hiện thanh toán trực tuyến; tham gia góp ý, phản ánh về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Phối hợp giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức; phản ánh kịp thời những vấn đề phát sinh, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân trên địa bàn.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn xã Di Linh trong các tháng cuối năm 2026, UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Các Tổ công nghệ số cộng đồng;
- Trang thông tin điện tử;
- Lưu: VT, VHXH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Thị Tâm