

Số: /KH-SNNMT

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Nông nghiệp và Môi trường năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 8451/KH-UBND ngày 03/7/2026 của UBND tỉnh về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2026, Sở Nông nghiệp và Môi trường xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; 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.

2. Mục tiêu cụ thể

- Góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2026 của tỉnh Khánh Hòa ở trong nhóm 10 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có kết quả cao nhất cả nước; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2026 tiếp tục duy trì trong nhóm 10 tỉnh, thành phố có mức độ hài lòng cao nhất cả nước.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

- Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công; hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh giao.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công vụ.

- Nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ

quan hành chính nhà nước; kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

- Phân đầu duy trì ổn định và cải thiện các chỉ số thành phần của PAR INDEX và SIPAS; góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

II. QUAN ĐIỂM

- Cải thiện Chỉ số PAR INDEX và SIPAS phải gắn với nâng cao thực chất chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; không chạy theo hình thức hoặc điểm số.

- Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy mức độ hài lòng, mức độ thuận tiện và hiệu quả thực tế làm thước đo chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính.

- Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền gắn với kiểm tra, giám sát, kiểm soát quyền lực và trách nhiệm giải trình.

- Tăng cường ứng dụng dữ liệu số, trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu trong quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ công.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

- Tiếp tục nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Thiết lập cơ chế theo dõi tiến độ thực hiện các chỉ tiêu PAR INDEX, SIPAS theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Tăng cường kiểm tra đột xuất đối với các lĩnh vực có nguy cơ phát sinh hồ sơ trễ hạn, phản ánh, kiến nghị nhiều.

- Kịp thời biểu dương các mô hình tốt, cách làm hay; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, nhũng nhiễu.

2. Nâng cao chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện thể chế, chính sách

- Tăng cường đánh giá tác động chính sách, nhất là các chính sách tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp.

- Mở rộng các hình thức lấy ý kiến đối tượng chịu tác động; tăng cường phản biện xã hội.

- Công khai đầy đủ kết quả tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến góp ý chính

sách.

- Tăng cường theo dõi thi hành pháp luật; kịp thời xử lý các bất cập, chồng chéo trong thực tiễn.

3. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công

- Tổ chức thực hiện cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ tài liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ.

- Tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo các Nghị quyết của Chính phủ về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh, cắt giảm ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện.

- Chủ động, phối hợp với các cơ quan chuyên môn của Bộ Công an, các bộ, ngành triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống TTHC tập trung; thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

- Rà soát, bố trí đội ngũ công chức tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đủ năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và đạo đức công vụ.

- Tổ chức đào tạo chuyên sâu về kỹ năng số, kỹ năng phục vụ, kỹ năng giải trình và kỹ năng xử lý tình huống.

- Triển khai đánh giá cán bộ, công chức dựa trên sản phẩm đầu ra, KPI công việc và mức độ hài lòng của người dân.

- Tăng cường kiểm tra công vụ đột xuất; xử lý nghiêm các hành vi gây phiền hà, né tránh trách nhiệm.

5. Đẩy mạnh chuyển đổi số và khai thác dữ liệu số

- Hoàn thiện hạ tầng số, nền tảng dữ liệu và hệ thống thông tin dùng chung.

- Chuẩn hóa, làm sạch và kết nối dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước.

- Đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu số hóa trong giải quyết TTHC.

- Tăng cường ứng dụng AI trong hỗ trợ người dân, phân tích dữ liệu điều hành và giám sát chất lượng phục vụ.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của IOC tỉnh phục vụ chỉ đạo, điều hành theo thời gian thực.

6. Nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân

- Tổ chức khảo sát nhanh mức độ hài lòng sau khi giải quyết TTHC.
- Công khai kết quả khảo sát, tỷ lệ hài lòng theo từng cơ quan, đơn vị.
- Duy trì hiệu quả các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị 24/7.
- Tăng cường đối thoại với người dân, doanh nghiệp.
- Xây dựng văn hóa hành chính phục vụ; chuyển mạnh từ “quản lý hành chính” sang “phục vụ hành chính”.

7. Tăng cường công tác truyền thông cải cách hành chính

- Đổi mới nội dung, phương thức truyền thông theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận.
- Tăng cường truyền thông trên nền tảng số, mạng xã hội và ứng dụng di động.
- Xây dựng các video hướng dẫn, infographic, tài liệu trực quan về TTHC.
- Đẩy mạnh truyền thông về kết quả cải cách hành chính, các mô hình hay, sáng kiến hiệu quả.

8. Cải thiện các tiêu chí điều tra xã hội học

- Tăng cường truyền thông trực tiếp về kết quả cải cách hành chính, các tiện ích dịch vụ công trực tuyến, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và các chính sách an sinh xã hội để người dân nhận diện rõ hơn hiệu quả cải cách hành chính của tỉnh.
- Chủ động hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo phương châm “cầm tay chỉ việc”, nhất là đối với người cao tuổi, người dân vùng sâu, vùng xa và nhóm ít tiếp cận công nghệ.
- Thường xuyên khảo sát, ghi nhận mức độ hài lòng thực chất của người dân ngay trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời xử lý các phản ánh phát sinh trước khi hình thành đánh giá tiêu cực.
- Tăng cường đối thoại công khai giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp; tập trung giải quyết các vấn đề dân sinh bức xúc, các lĩnh vực phát sinh nhiều phản ánh như đất đai, xây dựng, môi trường, an sinh xã hội, cấp phép đầu tư, giải quyết hồ sơ hành chính.

9. Nâng cao hiệu quả cải cách gắn với phát triển kinh tế - xã hội

- Tập trung cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh; rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục đầu tư, đất đai, xây dựng, môi trường.
- Đẩy mạnh hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp đổi mới sáng

tạo và doanh nghiệp chuyên đổi số.

- Nâng cao hiệu quả xúc tiến đầu tư; tăng cường đồng hành, hỗ trợ nhà đầu tư trong triển khai dự án.

- Tăng cường công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng và thông tin dự án để nâng cao tính minh bạch.

- Đẩy mạnh phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số gắn với thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị.

10. Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý trách nhiệm

- Tăng cường kiểm tra chuyên đề đối với các lĩnh vực có nguy cơ giảm điểm hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị.

- Tổ chức kiểm tra đột xuất việc giải quyết TTHC, chấp hành kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Kiên quyết xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân để xảy ra: Hồ sơ trễ hạn kéo dài; có tỷ lệ hài lòng thấp; phản ánh, kiến nghị nhiều nhưng chậm xử lý; tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; thiếu công khai, minh bạch trong giải quyết công việc.

IV. NHIỆM VỤ/GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Nhiệm vụ/giải pháp cụ thể nêu tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở

- Người đứng đầu các phòng, đơn vị phải xác định rõ công tác CCHC là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của Sở.

- Tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung kế hoạch, bảo đảm tất cả công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị nhận thức được vai trò, trách nhiệm cá nhân trong thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Thường xuyên tổ chức phổ biến, cập nhật kiến thức pháp luật cho công chức, viên chức; nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, tăng tính hiệu quả trong thực thi công vụ và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

- Phân công trách nhiệm cụ thể cho tất cả công chức, viên chức, người lao động thực hiện các nhiệm vụ được giao theo kế hoạch, bảo đảm xác định rõ trách nhiệm chủ trì, phối hợp.

- Thường xuyên chỉ đạo, theo dõi kết quả thực hiện các nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động.

2. Văn phòng sở

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các phòng, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện.

- Định kỳ báo cáo lãnh đạo Sở tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại kế hoạch này; tham mưu giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện;

- Tham mưu Giám đốc sở rà soát, phân công nhiệm vụ cụ thể đối với từng phòng, đơn vị thuộc sở trong công tác cải cách hành chính.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của của Sở Nông nghiệp và Môi trường năm 2026, đề nghị các phòng, đơn vị nghiêm túc tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện có chất lượng, hiệu quả toàn bộ nội dung Kế hoạch này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc (th/hiện);
- Trang Thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, PCVP, KQ.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Duy Quang

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PARINDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SNNMT ngày tháng năm 2026 của Sở Nông nghiệp và Môi trường)

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
A	CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR-INDEX)				
I	CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN CCHC				
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC của Sở và của UBND tỉnh năm 2026	Trong năm 2026	Văn phòng Sở đôn đốc, tổng hợp	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	- 100% nhiệm vụ CCHC được theo dõi, đôn đốc thực hiện - 100% nhiệm vụ hoàn thành hoặc đang triển khai đúng lộ trình được phê duyệt. - Không có nhiệm vụ quá hạn kéo dài không có lý do chính đáng
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ của Sở	Theo quy định của UBND tỉnh	Văn phòng Sở đôn đốc, tổng hợp	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Báo cáo kết quả thực hiện của Sở gửi UBND tỉnh đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2026, đảm bảo kiểm tra ít nhất 20% số cơ quan, đơn vị trở lên	Theo Kế hoạch kiểm tra	Đoàn kiểm tra CCHC của Sở	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	- Kiểm tra ít nhất 20% số cơ quan, đơn vị - 100% đơn vị được kiểm tra có kết luận hoặc thông báo kết quả kiểm tra - 100% kiến nghị sau kiểm tra được theo dõi, đôn đốc thực hiện - Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2026 trình Giám đốc Sở
4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Mỗi cơ quan, đơn vị có ít nhất 1 sáng kiến hoặc giải pháp CCHC được triển khai trong thực tiễn (<i>theo Kế hoạch số 9023/KH-SNNMT ngày 23/6/2026</i>)
5	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm	Theo tiến độ cụ thể của từng nhiệm vụ	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở đôn đốc, tổng hợp	- Hoàn thành các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm theo đúng tiến độ, chất lượng yêu cầu. - Không để phát sinh nhiệm vụ quá hạn ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					- Kết quả thực hiện được cập nhật, theo dõi và báo cáo đầy đủ theo quy định.
6	Triển khai thực hiện việc khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý phục vụ chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2026	Theo kế hoạch của Bộ Nội vụ	Văn phòng Sở đơn đốc, tổng hợp	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	- Hoàn thành việc phối hợp triển khai khảo sát xã hội học phục vụ xác định Chỉ số CCHC năm 2026; - Tỷ lệ đối tượng tham gia khảo sát đạt yêu cầu của Bộ Nội vụ
II	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC của tỉnh năm 2026	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở đơn đốc, tổng hợp	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành
2	Tuyên truyền CCHC trên Báo và Phát thanh, truyền hình Khánh Hòa	Thường xuyên	Báo và Phát thanh, truyền hình Khánh Hòa	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Tiếp tục duy trì thực hiện và tăng thời lượng chuyên mục về CCHC

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Tham gia tổ chức các Hội nghị, hội thảo tập huấn chuyên đề CCHC	Trong năm 2026	Văn phòng Sở đơn đốc, tổng hợp	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Hội nghị, hội thảo, lớp tập huấn chuyên đề về cải cách hành chính được tổ chức theo kế hoạch Cán bộ, công chức, viên chức được bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng CCHC
4	Tổ chức Hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		- 100% kiến nghị của doanh nghiệp thuộc thẩm quyền được xem xét, xử lý hoặc trả lời theo quy định - Báo cáo đánh giá các khó khăn, vướng mắc và giải pháp cải thiện môi trường đầu tư
III	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
1	Theo dõi thi hành pháp luật				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1.1	- Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2026	Phòng Pháp chế	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	- Thực hiện đầy đủ 03 hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP, Nghị định số 32/2020/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành - Báo cáo kết quả thực hiện
1.2	- Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2026	Phòng Pháp chế	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	- Các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo thẩm quyền - Báo cáo kết quả của UBND tỉnh
2	Báo cáo đề xuất danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ hàng năm	Trước 31/01/2027	Phòng Pháp chế	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Quyết định công bố danh mục văn bản QPPL hết hiệu lực, tạm ngưng hiệu lực của HĐND, UBND tỉnh năm 2026

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3	Rà soát, xử lý các quy định không còn phù hợp thực tiễn	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc (theo quy định tại khoản 3 Điều 35 Nghị định 79/2025/NĐ-CP)	Phòng Pháp chế	- 100% văn bản QPPL thuộc thẩm quyền được rà soát theo kế hoạch - Kịp thời kiến nghị, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy định không còn phù hợp
4	Kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật				
4.1	- Thực hiện tự kiểm tra văn bản QPPL	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc (theo quy định tại Nghị định 79/2025/NĐ-CP)	Phòng Pháp chế	100% văn bản có dấu hiệu trái luật được kiểm tra theo thẩm quyền
4.2	- Tham mưu xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc (theo quy định tại Nghị định 79/2025/NĐ-CP)	Phòng Pháp chế	100% văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị được xử lý
IV	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1	Kiểm soát quy định TTHC	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	100% dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC thực hiện đánh giá tác động TTHC theo Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2025, Nghị định 78/2025/NĐ-CP hướng dẫn và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 187/2025/NĐ-CP sửa đổi Nghị định số 78/2025/NĐ-CP hướng dẫn và biện pháp để tổ chức Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Thông tư số 06/2025/TT-BTP ngày 12/12/2025 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp; lấy ý kiến cơ quan kiểm soát TTHC và gửi thẩm định theo quy định. Việc ủy quyền giải quyết TTHC thực hiện theo quy định hiện hành và lưu ý nội dung sau: “Trường hợp cần phải thay đổi trình tự, thủ tục, thẩm quyền đang được quy định trong văn

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên mới thực hiện được việc ủy quyền theo quy định tại Điều này thì Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện điều chỉnh quy định đó tại văn bản ủy quyền do mình ban hành; đối với các trường hợp khác quy định tại khoản 1 Điều này thì cơ quan, tổ chức, cá nhân ủy quyền đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh điều chỉnh các quy định đó để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được ủy quyền, bảo đảm yêu cầu về cải cách hành chính theo hướng giảm thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính, không quy định thêm thành phần hồ sơ, không tăng thêm yêu cầu, điều kiện, thời gian giải quyết thủ tục đang áp dụng. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện việc công khai thủ

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					tục hành chính có thay đổi, điều chỉnh quy định tại khoản này theo quy định của pháp luật và sau đó có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo cơ quan quản lý nhà nước ở trung ương về ngành, lĩnh vực có liên quan về việc điều chỉnh trình tự, thủ tục, thẩm quyền để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được ủy quyền tại địa phương mình”
2	Công bố, công khai TTHC				
2.1	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	TTHC, danh mục TTHC được công bố, cập nhật đầy đủ, kịp thời theo quy định; bảo đảm công khai, minh bạch và thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC
2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan				
-	Công khai TTHC tại trụ sở và trang thông tin điện tử của cơ quan trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC, trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2.3	Công bố TTHC nội bộ cấp tỉnh	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- TTHC nội bộ được công bố, công khai đầy đủ - Quy trình nội bộ được đơn giản hóa, tái cấu trúc và thực hiện trên môi trường điện tử, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị và chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước
3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng/Trang thông tin điện tử.	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được công khai tiến độ giải quyết trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị - Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đạt trên 95%. Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn
4	Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Tài liệu, video, mã QR hướng dẫn; tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thực chất, giảm hồ sơ phải bổ sung do kê khai sai hoặc nộp nhầm hệ thống.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5	Rà soát, công bố TTHC đặc thù của tỉnh	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở, Phòng Pháp chế	- Báo cáo kết quả rà soát trước 15/9/2026. - 100% thủ tục hành chính đặc thù của tỉnh được công bố, công khai, xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử bảo đảm kịp thời, đồng bộ, đúng quy định.
6	Theo dõi, công khai tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ của từng cơ quan, đơn vị	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Lập bảng theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống tập trung của bộ, ngành nhằm tổng hợp, đánh giá toàn diện kết quả giải quyết TTHC. - Kịp thời xác định nguyên nhân hạn chế, vướng mắc và đề xuất giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.
7	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý/ trả lời và công khai theo quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
8	Định kỳ tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh khi thực hiện TTHC trên hệ thống tập trung của bộ, ngành	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Văn bản kiến nghị hoàn thiện chức năng hệ thống, quy trình xử lý, phân quyền tài khoản, đồng bộ dữ liệu và thống kê chỉ số.
9	Định kỳ tổng hợp, phân loại, phân tích phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến để phục vụ rà soát, đơn giản hóa TTHC, chuẩn hóa quy trình giải quyết và nâng cao chất lượng phục vụ	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Báo cáo phân tích phản ánh, kiến nghị về TTHC theo lĩnh vực, thủ tục, cơ quan và nhóm nguyên nhân; danh mục TTHC/lĩnh vực phát sinh nhiều vướng mắc, PAKN của công dân làm cơ sở để ưu tiên rà soát, đề xuất đơn giản hóa.
V	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị				
1.1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn và phòng chuyên môn đảm bảo quy định	Theo tiến độ triển khai của Trung ương	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	- Hoàn thành rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng và cơ quan chuyên môn theo quy định - Ban hành hoặc điều chỉnh các quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn phù hợp với mô hình tổ chức sau sắp xếp

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1.2	Bố trí lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương đáp ứng tiêu chí theo quy định	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	100% vị trí lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương được bố trí đúng tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định
2	- Tiếp tục rà soát, sắp xếp sáp nhập, hợp nhất, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Hoàn thành rà soát, xây dựng và triển khai Đề án sắp xếp, sáp nhập, hợp nhất, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định - Tăng số lượng đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện cơ chế tự chủ, trong đó có đơn vị chuyển sang tự bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên - Có báo cáo kết quả thực hiện và phương án tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập
	- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ đối với đơn vị sự nghiệp công lập, chuyển đổi từ đơn vị do ngân sách nhà nước đảm bảo sang đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo toàn bộ chi thường xuyên				
3	Thực hiện quy định về quản lý biên chế	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Quản lý, sử dụng biên chế đảm bảo đúng quy định, đúng số lượng được giao - Có báo cáo định kỳ về tình hình sử dụng và quản lý biên chế theo quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4	Thực hiện phân cấp, phân quyền quản lý				
4.1	Thực hiện đầy đủ, kịp thời các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Ban hành và tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước
4.2	Thực hiện kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp xã	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Tổ chức kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp xã theo kế hoạch - Có báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá mức độ thực hiện và kiến nghị xử lý, khắc phục các tồn tại, hạn chế
VI	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				
1	Tiếp tục hoàn thiện quy định về vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Văn bản quy định về vị trí việc làm

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% cơ quan, tổ chức hoàn thành Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm - 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
3	Tiếp tục nghiên cứu, đổi mới phương pháp, quy trình đánh giá, phân loại CBCCVC theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, lượng hóa các tiêu chí đánh giá dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với vị trí việc làm (thông qua các sản phẩm cụ thể) và Bộ KPI đo lường, đánh giá hiệu quả công việc của CBCCVC	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Công tác đánh giá, xếp loại CBCCVC được thực hiện thực chất, khách quan, minh bạch, gắn với vị trí việc làm, kết quả thực hiện nhiệm vụ, sản phẩm đầu ra và KPI đánh giá hiệu quả công việc
4	Tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính	Theo Kế hoạch kiểm tra	- Đoàn kiểm tra công	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra	
VII	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư công	Tháng 01/2027	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Phòng Kế hoạch – Tài chính	- Đến 31/12/2026: Hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao - Đến 31/01/2027: Hoàn thành 100% kế hoạch được giao
2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí chi thường xuyên nguồn từ ngân sách nhà nước	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Phòng Kế hoạch – Tài chính	100% đơn vị thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước
3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở được nêu trong các kiến nghị	Phòng Kế hoạch – Tài chính	100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán được thực hiện
4	Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Phòng Kế hoạch – Tài chính	- 100% cơ quan, đơn vị ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình - 100% cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện đúng quy định về quản lý, sử dụng tài sản công - Thực hiện rà soát, chuẩn hóa, cập nhật số liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tài sản công

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5	Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập và Nghị định số 111/2025/NĐ-CP ngày 22/5/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 60/2021/NĐ-CP	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Phòng Kế hoạch – Tài chính	- Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên hoặc tự bảo đảm một phần chi thường xuyên tăng so với năm 2025; giảm số đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên - Trong năm 2026 có thêm 1 đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo 1 phần chi thường xuyên từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên; 1 đơn vị tự đảm bảo từ 30% đến dưới 70% chi thường xuyên và 1 đơn vị tự đảm bảo từ 10% đến dưới 30% chi thường xuyên
VIII	CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC				
1	Tổ chức thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch chuyển đổi số của Sở và của tỉnh năm 2026	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Phòng Kỹ thuật và Chuyển đổi số	100% mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số năm 2026 được triển khai và hoàn thành theo kế hoạch; nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền số, kinh tế số và xã hội số trên địa bàn tỉnh
2	Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phục vụ hoạt động quản lý nhà nước	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Phòng Kỹ thuật và Chuyển đổi số	Các giải pháp AI được đưa vào khai thác, sử dụng trong hoạt động quản lý nhà nước; nâng cao

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					hiệu quả xử lý công việc, chất lượng tham mưu, chỉ đạo, điều hành và phục vụ người dân, doanh nghiệp
3	Thực hiện trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử theo Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử theo quy định; nâng cao hiệu quả xử lý công việc, giảm thời gian và chi phí hành chính.
4	Các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được theo dõi, quản lý, giám sát trên môi trường điện tử	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		100% nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được theo dõi, giám sát trên môi trường điện tử; nâng cao tỷ lệ hoàn thành đúng hạn và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ
5	Rà soát, hoàn thiện Bộ chỉ tiêu phục vụ chỉ đạo điều hành của tỉnh	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		Bộ chỉ tiêu phục vụ chỉ đạo, điều hành của tỉnh được hoàn thiện, chuẩn hóa; nâng cao hiệu quả theo dõi, giám sát, đánh giá và ra quyết định trong quản lý, điều hành

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
6	Tích hợp Bộ chỉ tiêu và cung cấp, cập nhật dữ liệu định kỳ lên Hệ thống IOC phục vụ chỉ đạo điều hành trên môi trường điện tử	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		Bộ chỉ tiêu và dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành được tích hợp, cập nhật đầy đủ, kịp thời trên Hệ thống IOC; nâng cao hiệu quả giám sát, phân tích và ra quyết định dựa trên dữ liệu
7	Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP, cung cấp thông tin dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		- Chế độ báo cáo được thực hiện đầy đủ, kịp thời, chính xác theo quy định - Dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ được cung cấp, cập nhật hiệu quả trên hệ thống thông tin báo cáo
8	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa - Từ 50% dữ liệu số hóa được khai thác, sử dụng lại
9	Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	100% dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
10	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Các cơ quan, đơn vị hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được giao
IX	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA TỈNH				
1	Phấn đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2026 do HĐND tỉnh giao	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		Hoàn thành và hoàn thành vượt mức 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2026
4	Tiếp tục triển khai có hiệu quả Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia	Trong năm 2026	Phòng Kỹ thuật và Chuyển đổi số	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Có từ 30% doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo
6	Thực hiện các cơ chế, chính sách thúc đẩy các ngành kinh tế phát triển, tăng hiệu quả hoạt động các cơ sở sản xuất kinh doanh	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		Tỷ lệ Tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh (GRDP) năm 2026 cao hơn năm 2025
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS)				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
I	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH				
1	Mức độ hài lòng của người dân đối với “ Trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước ”				
1.1	Hoàn thiện cơ chế giải trình và công khai thông tin				
-	Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp theo đúng quy định	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả giải quyết theo quy định - Các khó khăn, vướng mắc được tổng hợp, báo cáo và xử lý kịp thời
-	Công khai thông tin bắt buộc trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% cơ quan, đơn vị công khai đầy đủ danh mục thông tin bắt buộc trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị theo quy định. - 100% cơ quan, đơn vị có chuyên mục công khai thông tin; thông tin được phân loại, cập nhật kịp thời, đảm bảo đầy đủ nội dung theo quy định. - 100% thông tin bắt buộc được công khai đúng thời hạn, đảm bảo dễ khai thác, tra cứu.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1.2	Nâng cao hiệu quả tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh				
-	Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, xử lý theo quy định - 100% kết quả xử lý được công khai theo quy định - Không để các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tồn đọng kéo dài
-	Công khai danh sách các phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận và kết quả giải quyết trên Trang thông tin điện tử để tăng tính minh bạch	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% cơ quan, đơn vị thực hiện công khai đầy đủ các nội dung bắt buộc theo quy định - Thông tin được cập nhật thường xuyên, kịp thời trên Trang thông tin điện tử - Không phát sinh trường hợp bị cơ quan có thẩm quyền nhắc nhở do không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ việc công khai thông tin
1.3	Tổ chức đối thoại, tiếp xúc định kỳ với Nhân dân và doanh nghiệp				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
-	Tổ chức các chuyên đề giải trình về các lĩnh vực “nóng”	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		- Tổ chức các chuyên đề giải trình về các lĩnh vực “nóng” thuộc thẩm quyền quản lý trong năm 2026 - Kết quả giải trình được tổng hợp, công khai và theo dõi việc thực hiện kiến nghị sau giải trình
-	Công khai kết quả đối thoại	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở		- 100% kết quả đối thoại được công khai - Tổ chức thực hiện các cam kết sau đối thoại
1.4	Xây dựng văn hóa giải trình trong đội ngũ cán bộ công chức viên chức: - Tập huấn kỹ năng giải trình, kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức - Nâng cao nhận thức về trách nhiệm “giải trình để phục vụ” thay vì “giải trình để đối phó”	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% cơ quan, đơn vị quán triệt trách nhiệm giải trình theo quy định - Thực hiện công khai kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân trên Trang thông tin điện tử - Giảm các phản ánh liên quan đến việc chậm trả lời, thiếu giải trình của cơ quan hành chính
2	Mức độ hài lòng của người dân đối với “Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2.1	Tăng cường công khai, minh bạch trong quy trình xây dựng chính sách: - Công khai dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị các mạng xã hội chính thống - Niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, nhà văn hóa cộng đồng, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa để người dân dễ tiếp cận	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% dự thảo văn bản QPPL, chính sách mới được công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử và các kênh truyền thông chính thống theo quy định
2.2	Đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến người dân và doanh nghiệp	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Tổ chức hội nghị, hội thảo tham vấn chính sách có sự tham gia của các hiệp hội ngành nghề, Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể chính trị - xã hội - Mở rộng các kênh góp ý trực tuyến và khảo sát online để người dân dễ dàng đóng góp ý kiến (qua Google Form, Hệ thống thông tin Khu Dân cư điện tử Khánh Hòa, ứng dụng “Công dân số Khánh Hòa”):

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					+ 100% dự thảo chính sách được đăng tải lấy ý kiến + Tăng số lượng góp ý của người dân, doanh nghiệp so với năm 2025
2.3	Bảo đảm phản hồi và giải trình ý kiến góp ý	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% ý kiến góp ý được tổng hợp, nghiên cứu và giải trình theo quy định trước khi trình cấp có thẩm quyền xem xét, ban hành - Công khai báo cáo giải trình trên Trang thông tin điện tử và gửi tới các tổ chức, cá nhân đã tham gia góp ý
2.4	Tăng cường lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với chính sách	Trong năm 2026	Các cơ quan chủ trì soạn thảo chính sách		- 100% dự thảo chính sách thuộc diện lấy ý kiến được đăng tải công khai theo quy định - Có báo cáo tổng hợp, tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý - Tăng cường sự tham gia thực chất của người dân, doanh nghiệp trong quá trình xây dựng chính sách
3	Mức độ hài lòng của người dân đối với “ Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ”, “ Kết quả, tác động của chính sách ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.1	Tiếp tục nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách theo hướng đồng bộ, thực chất, sát nhu cầu người dân. Rà soát toàn diện việc triển khai các chính sách có tác động trực tiếp đến đời sống dân sinh; kịp thời phát hiện những điểm nghẽn, khó khăn, bất cập trong tổ chức thực hiện để tham mưu điều chỉnh, bổ sung phù hợp	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Hiệu quả thực hiện chính sách được nâng cao, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân; mức độ hài lòng của người dân tăng so với năm 2025
3.2	Nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ thiết yếu liên quan trực tiếp đến đời sống người dân nhất là tại khu vực miền núi, biên giới, hải đảo, vùng còn khó khăn; bảo đảm người dân được tiếp cận dịch vụ công và dịch vụ thiết yếu thuận lợi, công bằng, ổn định hơn	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Chất lượng cung ứng và khả năng tiếp cận các dịch vụ công thiết yếu của người dân được nâng cao; mức độ hài lòng của người dân tăng so với năm 2025
II	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG				
1	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp cận dịch vụ</i> ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1.1	Niêm yết đầy đủ, dễ hiểu TTHC, quy trình, lệ phí, thời hạn giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và trên Cổng/Trang thông tin điện tử	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Người dân, tổ chức được tiếp cận đầy đủ, kịp thời thông tin TTHC - Giảm tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung, hoàn thiện và nâng cao mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC
1.2	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về TTHC	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	TTHC được hướng dẫn bằng mã QR, video ngắn, infographic, hướng dẫn thao tác nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, nhận kết quả điện tử. Tăng tỷ lệ người dân tra cứu, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; giảm tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung do kê khai sai hoặc thiếu thành phần hồ sơ...
2	Chỉ số hài lòng về “ <i>Thủ tục hành chính</i> ”				
2.1	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa TTHC	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Danh mục TTHC/lĩnh vực ưu tiên rà soát, đơn giản hóa; phương án cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ, mẫu đơn, mẫu tờ khai, thời gian giải quyết, bước xử lý nội bộ; đề xuất thay thế giấy tờ bằng dữ liệu điện tử; văn bản kiến nghị cấp có thẩm quyền

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ quy định, TTHC không còn phù hợp. - Chuẩn hóa, công khai biểu mẫu và quy trình hướng dẫn thực hiện TTHC theo hướng đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện
2.2	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% TTHC được giải quyết đúng quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn đã được phê duyệt. - Kết quả giải quyết TTHC được kiểm soát, công khai và cập nhật trên hệ thống theo quy định - Không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được số hóa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, chú trọng hỗ trợ tại cấp xã, nhóm

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					người cao tuổi, người dân vùng xa, nhóm ít tiếp cận công nghệ. - Tài liệu/video/mã QR hướng dẫn. - Thực hiện tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng và nền tảng số về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và bưu chính công ích
2.4	- Định kỳ tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC - Kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý - Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình - Thành lập Tổ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định
3	Chỉ số hài lòng về “ <i>Công chức giải quyết thủ tục hành chính</i> ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.1	Bố trí, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức Một cửa	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% Bộ phận Một cửa được bố trí công chức có đủ năng lực, phẩm chất, kỹ năng theo yêu cầu nhiệm vụ. Sử dụng thành thạo các hệ thống giải quyết TTHC đang áp dụng, bao gồm Hệ thống của tỉnh và Hệ thống tập trung của bộ, ngành. - Tổ chức tập huấn tập huấn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ về các TTHC mới được phân cấp, ủy quyền; kỹ năng số hóa, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, xử lý phản ánh, kiến nghị và xin lỗi khi hồ sơ trễ hạn.
3.2	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% phản ánh về thái độ phục vụ được xem xét, xử lý - Kịp thời chấn chỉnh các hành vi những nhiều, gây phiền hà, thiếu chuẩn mực trong giao tiếp hành chính - Kết quả xử lý được thông báo theo quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.3	- Khảo sát nhanh mức độ hài lòng của người dân sau giao dịch hành chính - Công khai kết quả khảo sát, chỉ rõ những nội dung cần khắc phục, thời gian và biện pháp cải thiện	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Tổ chức khảo sát thường xuyên đối với người dân sau khi hoàn thành giao dịch hành chính - Kết quả khảo sát được công khai định kỳ - Phân tích theo lĩnh vực, TTHC, cơ quan, địa bàn và nhóm nguyên nhân không hài lòng để có biện pháp khắc phục kịp thời
3.4	Tổ chức đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC theo Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Thực hiện đánh giá hằng tháng đối với công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ TTHC - Kết quả đánh giá công chức trực tiếp giải quyết TTHC được sử dụng trong xếp loại, thi đua, khen thưởng, bố trí, thay thế hoặc chấn chỉnh; ưu tiên đánh giá dựa trên sản phẩm đầu ra, dữ liệu xử lý hồ sơ và phản hồi của người dân, tổ chức. - Kịp thời thay thế, bố trí lại đối với trường hợp nhiều lần có kết quả đánh giá thấp
4	Chỉ số hài lòng về “ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4.1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Quán triệt nguyên tắc “không để hồ sơ trễ hạn”; tăng cường theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử - Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành văn bản, giấy tờ kết quả để đảm bảo hợp pháp, hợp lệ, không phải chỉnh sửa, bổ sung	Trong năm 2026	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Hồ sơ được giải quyết đúng quy định, đúng hạn - Hạn chế tối đa việc yêu cầu bổ sung hồ sơ - Tăng mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC - Giảm số lượng phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết hồ sơ TTHC
4.2	Theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết TTHC	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Lập bảng theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống tập trung của bộ, ngành nhằm tổng hợp, đánh giá toàn

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
					diện kết quả giải quyết TTHC - Kịp thời xác định nguyên nhân hạn chế, vướng mắc và đề xuất giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức
4.3	Thực hiện tốt công tác phối hợp với các đầu mối của bộ, ngành trong giải quyết TTHC trên các hệ thống tập trung	Thường xuyên	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Theo dõi, rà soát, tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh khi thực hiện TTHC trên hệ thống tập trung của bộ, ngành để kiến nghị hoàn thiện chức năng hệ thống, quy trình xử lý, đồng bộ dữ liệu và hỗ trợ địa phương.
4.4	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tác động đến các Bộ chỉ số	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Định kỳ hàng tháng, đánh giá dựa trên Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp, dữ liệu từ các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, kết quả khảo sát hài lòng và phản ánh, kiến nghị. - Xác định chỉ số bị ảnh hưởng, nguyên nhân, trách nhiệm và giải pháp cải thiện trong thời gian tiếp theo.

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính</i> ”				
5.1	Thực hiện niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ
5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định.	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý và trả lời đúng quy định, đúng hạn. - Theo dõi thời hạn xử lý, trách nhiệm cơ quan xử lý và phản hồi kết quả cho người dân; hạn chế tình trạng xử lý hình thức. - Kết quả xử lý được thông báo và công khai theo quy định
5.3	Công khai, minh bạch kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị	Hàng tháng	Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	- Niêm yết công khai danh sách phản ánh đã tiếp nhận và kết quả xử lý trên Trang thông tin của - Công bố công khai tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn.