

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

Số: /UBND-NC

Hưng Yên, ngày tháng năm 2025

V/v triển khai nhiệm vụ cải thiện,
nâng cao các Chỉ số: PAR INDEX,
SIPAS, PAPI cấp tỉnh năm 2025

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

Theo công bố của các Bộ, ngành Trung ương và các tổ chức có liên quan, các Chỉ số phản ánh nền hành chính tỉnh Hưng Yên năm 2024 đạt kết quả như sau: Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) đứng thứ 19/63 tỉnh/thành, giảm 07 bậc so với năm 2023; Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) đứng thứ 14/63 tỉnh, thành, tăng 12 bậc so với năm 2023; Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) đứng thứ 8/63 tỉnh thành, giảm 01 bậc so với năm 2023.

Sau khi xem xét các báo cáo của Sở Nội vụ (Báo cáo số 93/BC-SNV ngày 05/5/2025 về kết quả Chỉ số PAPI tỉnh Hưng Yên năm 2024; số 81/BC-SNV ngày 21/4/2025 về kết quả PAR INDEX và Chỉ số SIPAS tỉnh Hưng Yên năm 2024); để khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính (CCHC), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, đáp ứng sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, qua đó cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của tỉnh năm 2025, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã triển khai các nhiệm vụ trọng tâm sau:

I. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ CCHC (PAR INDEX)

1. Tiếp tục phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo triển khai nhiệm vụ CCHC; tăng cường công tác đôn đốc, theo dõi, đánh giá, thanh tra, kiểm tra, tuyên truyền về CCHC để triển khai có hiệu quả văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về CCHC¹, đảm bảo hoàn thành 100% nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC năm 2025 của tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã được giao chủ trì thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao phải chủ động thực hiện nhiệm vụ được giao; đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao trong nội bộ cơ quan mình và các cơ quan liên quan trong phạm vi quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực được phân công; kịp thời

¹ Chỉ thị số 28-CT/TU ngày 10/8/2022 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh công tác CCHC trên địa bàn tỉnh; các Kế hoạch của UBND tỉnh: số 184/KH-UBND ngày 07/12/2021 về CCHC nhà nước tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2021-2025, số 192/KH-UBND ngày 17/12/2024 về CCHC nhà nước tỉnh Hưng Yên năm 2025; Công văn số 337/UBND-NC ngày 11/2/2025 của UBND tỉnh về triển khai nhiệm vụ CCHC năm 2025.

phát hiện, chấn chỉnh, khắc phục những vướng mắc, sai sót theo thẩm quyền; đảm bảo thực hiện nhiệm vụ chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ.

3. Đẩy nhanh thực hiện hoàn thành các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải cách thủ tục hành chính (TTHC), cắt giảm quy định kinh doanh, đổi mới toàn diện việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp; nhiệm vụ kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC khi sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; các nhiệm vụ về số hóa trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo chỉ đạo của Chính phủ và Ban chỉ đạo Phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 tỉnh².

4. Tiếp tục triển khai thực hiện, hoàn thành các nhiệm vụ được Tỉnh ủy, UBND tỉnh giao về sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính; sắp xếp tổ chức bộ máy, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương; triển khai thực hiện chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, sắp xếp đơn vị hành chính, tinh giản biên chế, cơ cấu lại và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc tỉnh quản lý theo quy định tại Nghị định số 178/2024/NĐCP, Nghị định số 67/2025/NĐ-CP của Chính phủ³.

5. Tập trung chỉ đạo, lãnh đạo, điều hành triển khai thực hiện quyết liệt, đồng bộ, kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm để thúc đẩy giải ngân vốn đầu tư công theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh. Đẩy nhanh tiến độ hoàn thành các nhiệm vụ sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn tỉnh. Tập trung kiểm tra, rà soát các nội dung còn tồn đọng, chưa thực hiện tại các kết luận thanh tra, kiến nghị của Kiểm toán nhà nước; phân loại, xác định lộ trình cụ thể và có các giải pháp tổ chức quyết liệt để giải quyết dứt điểm các kết luận, kiến nghị còn tồn đọng, kéo dài.

6. Tiếp tục thực hiện, hoàn thành các mục tiêu, bảo đảm chất lượng, đúng tiến độ các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao tại các Kế hoạch năm 2025 về chuyển đổi số; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động các cơ quan nhà

² Các Công văn của UBND tỉnh: số 235/UBND-KGVX ngày 24/01/2025 về đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ trực tuyến toàn trình; số 395/UBND-PVHCC&KSTT ngày 17/02/2025 thực hiện các nội dung liên quan đến công bố, công khai, thực hiện TTHC do sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; số 521/UBND-PVHCC&KSTT ngày 28/02/2025 về việc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC khi sắp xếp tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện; số 613/UBND-PVHCC&KSTT ngày 10/3/2025 về việc tiếp tục đẩy mạnh các nhiệm vụ cải cách TTHC theo chỉ tiêu giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, số 02/NQ-CP năm 2025 của Chính phủ; số 123/UBND-PVHCC&KSTT ngày 14/4/2025 về đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thực hiện số hóa trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; Quyết định số 1042/QĐ-UBND ngày 07/5/2025 của UBND tỉnh về giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được xử lý trực tuyến toàn trình cho các sở, ban, ngành và UBND các địa phương.

³ Chương trình hành động số 48-CTr/TU ngày 20/02/2025 của BTV Tỉnh ủy về thực hiện Kết luận số 121-KL/TW ngày 24/01/2025 của BCH Trung ương Đảng khóa XIII về tổng kết Nghị quyết số 18- NQ/TW ngày 25/10/2017 của BCH Trung ương Đảng khóa XII “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”; Kế hoạch số 406-KH/TU ngày 04/4/2025 của BTV Tỉnh ủy về việc tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tỉnh Hưng Yên; Kế hoạch số 411-KH/TU ngày 18/4/2025 của BTV Tỉnh ủy về triển khai thực hiện Nghị quyết lần thứ 11 BCH Trung ương về sắp xếp, sáp nhập ĐVHC cấp tỉnh, cấp xã và tổ chức hệ thống chính quyền địa phương 2 cấp; Kế hoạch số 74/KH-UBND ngày 10/4/2025 của UBND tỉnh về sắp xếp, tổ chức lại ĐVHC các cấp tỉnh Hưng Yên năm 2025; Kết luận số 833-KL/TU ngày 20/4/2025 của BCH Đảng bộ tỉnh về Đề án hợp nhất tỉnh Hưng Yên và tỉnh Thái Bình; Đề án sắp xếp ĐVHC cấp xã tỉnh Hưng Yên năm 2025.

nước, phát triển Chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng; triển khai, thực hiện 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; thực hiện chuyển đổi hoạt động, chỉ đạo điều hành của các cơ quan chính quyền tỉnh Hưng Yên lên môi trường số⁴.

II. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS)

1. Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, chú trọng các nội dung mà người dân đánh giá chưa hài lòng; xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại và đưa ra các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc xây dựng văn hóa công vụ lấy người dân làm trung tâm trong toàn ngành, lĩnh vực, địa phương.

Thường xuyên khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa, trực tuyến trên dịch vụ công để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người dân, kịp thời khắc phục hạn chế, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm công chức, viên chức có hành vi tiêu cực, những nhiều trong thực thi công vụ.

Tổ chức triển khai kịp thời các hoạt động thông tin, tuyên truyền nhằm đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về hoạt động, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và kế hoạch, kết quả thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

2. Đối với việc điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số PAR INDEX năm 2025, đối tượng là các đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và tương đương; lãnh đạo UBND các địa phương; lãnh đạo cấp phòng và tương đương thuộc của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh:

- Giao Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, phổ biến, quán triệt, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý thuộc phạm vi khảo sát năm

⁴ Các Kế hoạch của UBND tỉnh: số 200/KH-UBND ngày 31/12/2024 thực hiện chuyển đổi số tỉnh Hưng Yên năm 2025; số 60/KH-UBND ngày 17/3/2025 về triển khai, thực hiện 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" trên địa bàn tỉnh Hưng Yên năm 2025; số 44/KH-UBND ngày 03/3/2025 về thực hiện Nghị quyết 03/NQ-CP ngày 9/1/2025 của Chính phủ, Kế hoạch 386-KH/TU ngày 13/2/2025 của BTV Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết 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; Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 16/4/2025 của UBND tỉnh về thực hiện chuyển đổi hoạt động, chỉ đạo điều hành của các cơ quan chính quyền tỉnh Hưng Yên lên môi trường số.

2025 thực hiện khảo sát trực tuyến đảm bảo theo thời gian quy định.

- Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền đến các đại biểu HĐND tỉnh thực hiện điều tra xã hội học để nhìn nhận tích cực hơn về thành quả, sự nỗ lực của các cấp, các ngành trong thực hiện nhiệm vụ CCHC nhằm phản ánh các thông tin chính xác, khách quan cải thiện, nâng cao kết quả khảo sát.

- Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các địa phương chịu trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý thuộc phạm vi thực hiện điều tra xã hội học phản ánh các thông tin chính xác, khách quan nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX.

3. Các cơ quan thông tin, truyền thông của tỉnh:

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm và Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2024 tới người dân.

Thông tin, tuyên truyền thường xuyên về các hoạt động và kết quả CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Tăng cường đưa tin về người tốt, việc tốt cũng như các trường hợp tiêu cực, vi phạm trong giải quyết công việc, phục vụ người dân của cán bộ, công chức, viên chức.

Đảm bảo hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp để người dân thuộc mọi thành phần tiếp cận, góp phần nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến đối với chính quyền về việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

III. ĐỐI VỚI CHỈ SỐ NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG (PAPI)

1. Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã:

Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 17/12/2024 của UBND tỉnh về nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2025. Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu trong chỉ đạo, thực hiện nhiệm vụ, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh.

2. UBND cấp huyện, cấp xã:

2.1. Đối với nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”:

a) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung Chỉ số PAPI. Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật Tiếp cận thông tin; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Bầu cử đại biểu Quốc hội

và đại biểu HĐND; Luật Giao dịch điện tử... Thông tin cho người dân biết về vị trí lãnh đạo, các chính sách hiện hành.

Tuyên truyền, quán triệt sâu rộng chủ trương, quan điểm, nhiệm vụ, giải pháp của Trung ương, của tỉnh về sắp xếp, tổ chức lại ĐVHC các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

b) Tuyên truyền, vận động người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm... Thông tin để người dân nắm được các quy định về: Quyền cử tri được đi bầu trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố; quy trình, cách thức bầu cử; tuyên truyền về ngày bầu cử; thực hiện niêm yết công khai kết quả bầu cử.

c) Thông tin để người dân nắm được các quy định: Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố; cử tri đại diện hộ gia đình trong thôn/tổ dân phố đều được mời đi bầu cử; việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín; danh sách người trúng cử trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai.

d) Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện; thông tin để người dân biết khi tham gia đóng góp tự nguyện công trình công cộng ở xã, phường, thị trấn nơi sinh sống thì có quyền tham gia ý kiến trong quá trình thiết kế, tham gia vào việc quyết định và tham gia giám sát xây mới, tu sửa công trình công cộng ở xã, phường, thị trấn do mình đóng góp; đóng góp của dân được ghi chép vào sổ sách của xã, phường, thị trấn; Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới, tu sửa công trình.

2.2. Đối với nội dung “Công khai, minh bạch”:

a) Thực hiện tốt các nội dung công khai, hình thức công khai theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và Luật Tiếp cận thông tin; tuyên truyền, triển khai các hình thức phù hợp như công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thường xuyên tổ chức các cuộc gặp, tiếp xúc với nhân dân,... để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, địa phương. Cập nhật thông tin về chính sách pháp luật liên quan đến ngành, lĩnh vực phụ trách, phạm vi quản lý trên trang thông tin điện tử, bảng thông báo, bảng tin công khai của đơn vị tại các địa điểm dễ thấy. Bộ phận Tiếp công dân, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện tốt nhiệm vụ cung cấp, giải thích, giải đáp thông tin khi người dân yêu cầu.

b) Thực hiện đúng quy định về Quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm theo chuẩn nghèo đa chiều giai đoạn 2022 - 2025; thông tin cho người dân biết về chuẩn nghèo ở đô thị và nông thôn trên địa bàn tỉnh; công khai danh sách hộ nghèo và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng bằng nhiều hình thức để người dân biết; rà soát bổ sung những hộ thực tế rất nghèo nhưng chưa đưa vào danh sách hộ nghèo và đưa ra khỏi danh sách những hộ thực tế không nghèo hoặc đã thoát nghèo; đồng thời, thông tin kịp thời cho người dân

biết; thường xuyên kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, bình xét và công nhận hộ nghèo, hộ thoát nghèo hằng năm tại UBND cấp xã.

c) Thực hiện đúng các quy định về quản lý ngân sách cấp xã và các hoạt động tài chính khác của xã, phường, thị trấn; công khai về thu, chi ngân sách phải cụ thể, chi tiết, hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân có thể tiếp cận và giám sát, nâng tỷ lệ người dân tiếp cận, biết về công khai thu chi ngân sách. Bảo đảm độ tin cậy về tính chính xác của số liệu để người dân thực hiện quyền giám sát về công khai thu, chi ngân sách. Tăng cường công tác hướng dẫn, bồi dưỡng nâng cao năng lực nghiệp vụ tài chính tại cấp xã. Kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định của pháp luật đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý tài chính, tài sản công. Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện công khai thu chi ngân sách cấp xã trên địa bàn.

d) Thực hiện đúng các quy định về lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; thực hiện việc lấy ý kiến đóng góp của người dân về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và chính quyền địa phương tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân; thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh bằng nhiều hình thức; công tác thu hồi, đền bù bảo đảm đúng quy định (khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất; đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. Bảo đảm công tác thu hồi, đền bù không ảnh hưởng bất lợi đến cuộc sống của người dân); công khai Bảng giá đất hằng năm sau khi được UBND tỉnh ban hành tại Cổng thông tin điện tử của cấp huyện, cấp xã; trụ sở UBND cấp xã và các hình thức thích hợp khác; công khai thông tin về quy hoạch đô thị, quy hoạch nông thôn mới.

2.3. Đối với nội dung "Trách nhiệm giải trình với người dân":

a) Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân đối với các vấn đề khúc mắc.

b) Chính quyền địa phương tích cực, chủ động thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân; tổ chức tiếp công dân định kỳ, thường xuyên theo quy định; tập trung giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt trong nhân dân; gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường; tiếp thu và phúc đáp đầy đủ những đề xuất, kiến nghị của nhân dân.

c) Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo, hòa giải ở cơ sở trên địa bàn, đẩy mạnh mô hình trợ giúp pháp lý; giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp đỡ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp khi người dân có nhu cầu; thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, phát huy hiệu quả của tổ hòa giải, hội đồng hòa giải ở cơ sở; phối hợp với các cơ quan tư pháp địa phương tư vấn, hỗ trợ người dân khi có tranh chấp dân sự.

d) Tiếp tục bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, cán bộ UBND cấp xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND cấp xã; củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân đối với cán bộ

UBND cấp xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND cấp xã, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố.

2.4. Đối với nội dung “Kiểm soát tham nhũng khu vực công”:

a) Triển khai, thực hiện có hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng trong mọi lĩnh vực quản lý đặc biệt liên quan đến công tác quản lý đất đai, y tế, giáo dục, giải quyết TTHC, công tác tài chính... theo quy định của pháp luật. Công khai, minh bạch kết quả công tác phòng, chống tham nhũng theo đúng quy định, đa dạng về hình thức nhằm thông tin đến người dân được biết và thực hiện giám sát.

b) Tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng để mạnh dạn tố cáo hành vi vi phạm, đòi hỏi lộ; tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng; chất lượng, thái độ phục vụ của các cơ sở y tế; đối với thu học phí, chất lượng giáo dục, đội ngũ giáo viên của các trường trên địa bàn; tiếp thu các ý kiến tham gia, đề xuất của người dân; vận động, khuyến khích người dân tố giác khi phát hiện các trường hợp đòi, nhận hối lộ.

c) Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm. Nghiêm cấm cán bộ, công chức, người thực thi công vụ có các hành vi như: Dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; nhận các khoản tiền ngoài quy định khi làm chứng thực, xác nhận; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; các TTHC ở cấp xã; tiêu cực, tham nhũng trong việc khám, chữa bệnh; thu sai các khoản phí, lệ phí...

d) Nâng cao tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2.5. Đối với nội dung "Thủ tục hành chính công":

a) Thực hiện cập nhật kịp thời, đầy đủ, công khai, minh bạch TTHC dưới nhiều hình thức (tại Bộ phận Một cửa, Công/Trang thông tin điện tử,...); niêm yết các mức phí, lệ phí phải nộp, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tìm hiểu thông tin trong giải quyết TTHC.

b) Hướng dẫn đầy đủ việc thực hiện TTHC đảm bảo người dân không đi lại nhiều lần để thực hiện TTHC; nâng cao tỉ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn; tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức.

c) Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, số hóa kết quả giải quyết TTHC để đảm bảo cơ sở dữ liệu thông tin của người dân được tái sử dụng khi thực hiện các TTHC khác.

d) Tăng cường công tác tuyên truyền về TTHC và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC, đặc biệt là người dân lao động.

đ) Thường xuyên kiểm tra việc giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa, việc thực hiện cung ứng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đảm bảo giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, tránh gây bức xúc trong nhân dân để nâng cao chất lượng phục vụ người dân; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm hoặc có hành vi nhũng nhiễu đối với người dân đến giải quyết TTHC.

e) Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn trong giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; đồng thời xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho người dân.

2.6. Đối với nội dung “Cung ứng dịch vụ công”:

a) Tiếp tục triển khai đa dạng, linh hoạt các hình thức truyền thông (trực tiếp, tổ chức hội nghị khách hàng, theo nhóm nhỏ; trên các phương tiện thông tin đại chúng,...) về ý nghĩa, lợi ích, chính sách bảo hiểm y tế đối với khám, chữa bệnh; nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế; tuyên truyền đến người dân về các cơ sở khám chữa bệnh, các dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí và dịch vụ phải thu phí.

Thực hiện chính sách hỗ trợ mua bảo hiểm y tế đối với các trường hợp hộ nghèo, hộ cận nghèo theo quy định; cấp phát thẻ bảo hiểm y tế, tổ chức thực hiện khám, chữa bệnh miễn phí cho trẻ em dưới 6 tuổi theo quy định.

Nâng cao chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe của mạng lưới y tế công lập tuyến huyện; bảo đảm cho mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe ban đầu với chi phí thấp, hiệu quả cao.

Nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ nhân viên y tế; kiểm tra việc thực hiện quy tắc ứng xử của viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế do Bộ Y tế quy định.

b) Đẩy mạnh xã hội hóa trong lĩnh vực giáo dục, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, nguồn lực đảm bảo chất lượng các hoạt động giáo dục và đào tạo. Tiếp tục trang bị cơ sở vật chất, thiết bị trường học đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục đào tạo, đảm bảo điều kiện thực hiện học 2 buổi/ngày đối với cấp tiểu học. Tiếp tục xây dựng trường chuẩn quốc gia các cấp học trên địa bàn tỉnh theo kế hoạch, ứng dụng công nghệ thông tin trong ngành giáo dục, góp phần tích cực đổi mới phương pháp dạy học, nâng cao chất lượng giáo dục của toàn ngành.

Tăng cường công tác khảo thí và kiểm định, đánh giá chất lượng giáo dục. Triển khai thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lý, giáo viên đáp ứng yêu cầu thực hiện chương trình, sách giáo khoa phổ thông mới. Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức nhằm bảo đảm chất lượng giảng dạy ở các cấp học, bậc học.

Thực hiện nghiêm quy định về dạy thêm, học thêm. Công khai thu, chi tài chính các khoản trong nhà trường theo quy định.

c) Thường xuyên rà soát, đầu tư, nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và điện phục vụ sinh hoạt của người dân trên địa bàn.

Tiếp tục thực hiện các công trình cải tạo, sửa chữa đảm bảo an toàn giao thông, giảm thiểu ùn tắc giao thông; từng bước thực hiện nâng cấp, cứng hóa các tuyến đường có lớp mặt đường bằng bê tông xi măng hoặc trải nhựa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân.

Tuyên truyền vận động người dân sử dụng dịch vụ thu gom rác thải; quản lý hiệu quả đối với các đơn vị thu gom rác thải trên địa bàn cấp xã đảm bảo việc thu gom rác thải thường xuyên, không để tình trạng rác thải tồn đọng tại cộng đồng dân cư.

Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn trên địa bàn; nâng cao tỷ lệ hộ dân, nông thôn được cung cấp nước sạch. Kịp thời giải quyết các phản ánh của người dân về chất lượng nguồn nước.

d) Tăng cường tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật có liên quan về bảo đảm an ninh trật tự; thực hiện các biện pháp đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn khu dân cư; triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm. Thực hiện tốt công tác nắm tình hình an ninh trật tự ở cơ sở và các vấn đề khác trên địa bàn. Thường xuyên tổ chức các đợt cao điểm tuần tra, kiểm soát và tấn công trấn áp tội phạm. Tăng cường lực lượng tuần tra, bảo vệ địa bàn, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm an ninh, trật tự.

2.7. Đối với nội dung “Quản trị môi trường”:

a) Tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật trong bảo vệ môi trường; giáo dục nâng cao nhận thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và các tầng lớp nhân dân, nhất là người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ môi trường.

Tiếp tục xây dựng, duy trì và nhân rộng các mô hình bảo vệ môi trường, mô hình tự quản về bảo vệ môi trường hiệu quả ở địa phương; Thực hiện các kế hoạch phân loại, thu gom, xử lý các loại chất thải phát sinh trên địa bàn. Tập trung thực hiện các giải pháp để nâng cao tỷ lệ thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt, chất thải y tế, chất thải rắn công nghiệp, chất thải nguy hại, chất thải trong nông nghiệp, nông thôn phát sinh; vận hành hoạt động các khu xử lý rác tập trung đã đầu tư theo quy hoạch; đồng thời, tiến hành các thủ tục đóng cửa các bãi rác tạm, nằm ngoài quy hoạch. Xử lý kịp thời các sự cố, vấn đề môi trường được thông báo.

Thường xuyên thanh tra, kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ môi trường, đặc biệt là các khu công nghiệp có nguồn thải lớn có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến môi trường; xử lý nghiêm và kịp thời các vi phạm về bảo vệ môi trường; thông tin kết quả giải quyết của các cơ quan đối với các phản ánh của người dân liên quan đến bảo vệ môi trường.

b) Tăng cường tuyên truyền và phổ cập kiến thức cho người dân về tác hại của việc ô nhiễm không khí và phát động phong trào kêu gọi mọi người cùng chung tay bảo vệ môi trường xanh, sạch, đẹp (trồng nhiều cây xanh, phủ xanh đồi trọc). Đẩy mạnh công tác chỉ đạo, đôn đốc, giám sát nâng cao năng lực quản lý nhà nước về bảo vệ môi trường, tập trung tại các khu công nghiệp, các làng nghề, các doanh nghiệp, nhà máy.

Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm khắc phục, hạn chế ô nhiễm, cải thiện chất lượng không khí trên địa bàn tỉnh, giảm thiểu nguồn phát sinh khí thải

độc hại, bụi mịn, xử lý khí thải trước khi thải ra môi trường. Kiểm soát và kiên quyết xử lý kịp thời tình trạng ô nhiễm môi trường do sản xuất, kinh doanh, dịch vụ nhằm giảm thiểu tối đa tác động xấu từ các sự cố môi trường trên địa bàn.

c) Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về công tác bảo vệ tài nguyên nước đến người dân, doanh nghiệp; nâng cao nhận thức của người dân trong việc khai thác, sử dụng và bảo vệ nguồn tài nguyên nước. Khuyến khích sự tham gia của người dân, cộng đồng dân cư giám sát giảm thiểu ô nhiễm môi trường.

Thực hiện các giải pháp để giải quyết dứt điểm các điểm đen môi trường nước, không để phát sinh những điểm mới.

Thường xuyên thanh tra, kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện và xử lý sai phạm đối với các vi phạm của các tổ chức, cá nhân, cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, y tế... trong lĩnh vực bảo vệ môi trường nước.

2.8. Đối với nội dung “Quản trị điện tử”:

a) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc cập nhật các thông tin, chuyên mục trên cổng/trang thông tin điện tử theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

b) Nâng cấp trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị đảm bảo giao diện trực quan, sinh động để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tìm kiếm thông tin; chuyên mục về chuyên đổi số, thanh toán không dùng tiền mặt và các thông tin khác theo quy định được đăng tải kịp thời và cập nhật đầy đủ.

c) Tuyên truyền tới người dân về tiện ích sử dụng Internet trong cuộc sống; nâng cao nhận thức và hành vi sử dụng mạng Internet hiệu quả, văn minh, đúng pháp luật, hướng dẫn cho người dân biết cách sử dụng cổng/trang thông tin điện tử của chính quyền địa phương. hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC.

d) Tăng cường tuyên truyền, tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua chuyên mục Hỏi - Đáp trực tuyến trên cổng/trang thông tin điện tử, phản hồi kịp thời những thông tin, kiến nghị liên quan đến người dân, doanh nghiệp theo quy định.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Báo Hưng Yên;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC&KSTTHC;
- Trung tâm Thông tin-HN tỉnh;
- CV: HCQT^{Khiên};
- Lưu: VT, CVNC^{NH}.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Duy Hưng

