

Phụ lục I
MỤC TIÊU PHÂN ĐẦU CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /5/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk)

I. MỤC TIÊU PHÂN ĐẦU CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2025

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
1.	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CCHC	9.5	9.5	Sở Nội vụ
1.1.	Thực hiện kế hoạch CCHC	1.5	1.5	
1.2.	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	0.5	0.5	
1.3.	Công tác kiểm tra CCHC	2	2	
1.3.1.	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn (CQCM) cấp tỉnh được kiểm tra trong năm	1	1	
1.3.2.	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1	1	
1.4.	Công tác tuyên truyền CCHC	1	1	
1.5.	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC	2	2	
1.6.	Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp	1	1	
1.7.	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1.5	1.5	Văn phòng UBND tỉnh
2.	CẢI CÁCH THỂ CHẾ	10	9.6	Sở Tư pháp
2.1.	Theo dõi thi hành pháp luật (TDTHPL)	3	3	
2.1.1.	Thực hiện các hoạt động về TDTHPL	2	2	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
2.1.2.	Xử lý kết quả TDTHPL	1	1	Sở Tư pháp
2.2.	Công bố danh mục VBQPPL hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ hàng năm	0.5	0.5	
2.3	Kiểm tra, xử lý VBQPPL	1.5	1.5	
2.3.1	Thực hiện kiểm tra văn bản theo thẩm quyền	0.5	0.5	
2.3.2	Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị	1	1	
2.4	Cập nhật văn bản trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật	1	1	
2.5	Chất lượng văn bản QPPL do tỉnh ban hành	4	3.6	
2.5.1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0.9	Đội ngũ CBCCVN của các cơ quan, đơn vị, địa phương
2.5.2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0.9	
2.5.3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0.9	
2.5.4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1	0.9	
3.	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	13	13	
3.1.	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1	1	Văn phòng UBND tỉnh
3.2.	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	3.5	3.5	
3.2.1.	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	0.5	0.5	
3.2.2.	Công khai TTHC và các quy định có liên quan	1.5	1.5	
3.2.3.	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	1	Sở Khoa học và Công nghệ

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
3.2.4.	Công bố TTHC nội bộ cấp tỉnh	0.5	0.5	Văn phòng UBND tỉnh
3.3.	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	2.5	2.5	
3.3.1.	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	1	1	Văn phòng UBND tỉnh
3.3.2.	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp	0.75	0.75	
3.3.3.	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	0.75	0.75	
3.4.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	5	5	Văn phòng UBND tỉnh
3.4.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.5	1.5	
3.4.2.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.5	1.5	
3.4.3.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1	1	
3.4.4.	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0.25	0.25	
3.4.5.	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	0.75	0.75	
3.5.	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	1	1	
3.5.1.	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0.75	0.75	
3.5.2.	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	0.25	0.25	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
4.	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY	10.5	9.4	Sở Nội vụ
4.1.	<i>Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị</i>	6.5	5.6	
4.1.1.	Hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	1	1	
4.1.2.	Thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính theo các tiêu chí	1.5	1.5	
4.1.3.	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	1	0.7	
4.1.4.	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1	0.8	Đội ngũ CBCCVN của các cơ quan, đơn vị, địa phương
4.1.5.	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1	0.8	
4.1.6.	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1	0.8	
4.2.	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế	1	1	Sở Nội vụ
4.2.1.	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính	0.5	0.5	
4.2.2.	Thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh	0.5	0.5	
4.3.	Thực hiện phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước	3	2.8	Các Sở: Xây dựng, Tài chính, Nông nghiệp và Môi trường, Nội vụ
4.3.1.	Thực hiện các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	0.5	0.5	
4.3.2.	Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp xã	0.5	0.5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
4.3.3.	Xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền phát hiện qua thanh tra, kiểm tra	1	1	
4.3.4.	Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước	1	0.8	Đội ngũ CBCCVC của các cơ quan, đơn vị, địa phương
5.	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	15	13.7	Sở Nội vụ
5.1.	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm	1.75	1.75	
5.1.1.	Cập nhật, hoàn thiện quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý	0.25	0.25	
5.1.2.	Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	0.75	0.75	
5.1.3.	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	0.75	0.75	Sở Nội vụ
5.2.	Tuyển dụng công chức, viên chức	2.5	2.5	
5.2.1.	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp xã	0.25	0.25	
5.2.2.	Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	0.25	0.25	
5.2.3.	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	1	Đội ngũ CBCCVC của các cơ quan, đơn vị, địa phương
5.2.4.	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	1	
5.3.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	2.75	2.75	
5.3.1.	Thực hiện quy định về bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	0.75	0.75	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
5.3.2.	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1	1	
5.3.3.	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1	1	
5.4.	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của CBCCVC	1.5	1	Sở Nội vụ
5.5.	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	2	2	
5.5.1.	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC	1	1	
5.5.2.	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC	1	1	Đội ngũ CBCCVC của các cơ quan, đơn vị, địa phương
5.6.	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã	0.5	0.5	Sở Nội vụ
5.7.	Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4	3.2	
5.7.1.	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0.8	Đội ngũ CBCCVC của các cơ quan, đơn vị, địa phương
5.7.2.	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0.8	
5.7.3.	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1	0.8	
5.7.4.	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1	0.8	
6.	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12	11.2	
6.1.	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	5	4.6	
6.1.1.	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	1	1	Sở Tài chính
6.1.2.	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	1	1	
6.1.3.	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính,	1	1	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
	ngân sách			
6.1.4.	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0.8	Đội ngũ CBCCVC của các cơ quan, đơn vị, địa phương
6.1.5.	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0.8	
6.2.	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công	3	2.8	Sở Tài chính
6.2.1.	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	0.75	0.75	
6.2.2.	Tổ chức thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	0.5	0.5	
6.2.3.	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	0.75	0.75	
6.2.4.	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0.8	
6.3.	Thực hiện cơ chế tự chủ tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)	4	3.8	Sở Tài chính
6.3.1.	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	0.25	0.25	
6.3.2.	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0.75	0.75	
6.3.3.	Thực hiện quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị SNCL.	1	1	
6.3.4.	Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp công lập	1	1	
6.3.5.	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL	1	0.8	Đội ngũ CBCCVC của các cơ quan, đơn vị, địa phương
7.	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH	13.5	12.8	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
	QUYỀN SỐ			
7.1.	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu	3.5	3.3	Sở Khoa học và Công nghệ
7.1.1.	Triển khai, duy trì, cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử theo quy định	0.5	0.5	
7.1.2.	Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây	1	1	
7.1.3.	Tỷ lệ các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)	1	1	
7.1.4.	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	1	0.8	
7.2.	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	3	3	Văn phòng UBND tỉnh
7.2.1.	Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại tỉnh	0.5	0.5	
7.2.2.	Tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử 4 cấp chính quyền	1	1	
7.2.3.	Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	1.5	1.5	
7.3.	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	7	6.5	
7.3.1.	Cổng thông tin điện tử tỉnh đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định	0.5	0.5	Văn phòng UBND tỉnh
7.3.2.	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh	1	0.9	
7.3.3.	Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	1	Sở Khoa học và Công nghệ
7.3.4.	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1	1	Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Mục tiêu năm 2025	Chủ trì tham mưu
7.3.5.	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	0.5	0.5	Sở Khoa học và Công nghệ
7.3.6.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1.5	1.2	
7.3.7.	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1.5	1.4	
8.	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI	6.5	4.7	
8.1.	Mức độ thu hút đầu tư	1	1	Sở Tài chính
8.2.	Mức độ phát triển doanh nghiệp	2	2	
8.2.1.	Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường	0.5	0.5	
8.2.2.	Số vốn đăng ký của doanh nghiệp	0.5	0.5	
8.3.3	Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp	1	1	Chi cục Thuế khu vực XIV
8.3.	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh	2	1.7	Sở Tài chính
8.4.	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao	1.5	1	

II. MỤC TIÊU PHÂN ĐẦU CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025

STT	Nội dung	Mục tiêu năm 2025	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
I	VỀ XÂY DỰNG, THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH			
1	Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền (hình thức cung cấp thông tin chính sách; giải thích về chính sách)	Tăng 2% so với năm 2024	Sở Tư pháp	Các cơ quan, đơn vị, địa phương
2	Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	Tăng 2% so với năm 2024		
3	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	Tăng 2% so với năm 2024		
4	Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách	Tăng 2% so với năm 2024		
II	VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG			
1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	Tăng 3% so với năm 2024	Các cơ quan, đơn vị, địa phương	Bưu điện tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan
2	Chỉ số hài lòng về TTHC	Tăng 3% so với năm 2024		
3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC	Tăng 3% so với năm 2024		
4	Chỉ số hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tăng 3% so với năm 2024		
5	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	Tăng 3% so với năm 2024		

STT	Nội dung	Mục tiêu năm 2025	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
6	Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	Tăng 3% so với năm 2024		Văn phòng UBND tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan