

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội

Ngày 11/5/2026, Bộ Nội vụ đã công bố kết quả Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Kết quả: Chỉ số SIPAS của thành phố Hà Nội đạt 84,44%; xếp thứ 8/34 tỉnh, thành phố, tăng 03 bậc so với năm 2024; Chỉ số PAR INDEX của thành phố Hà Nội đạt 92,90 điểm (tăng 0,15 điểm so với năm 2024); xếp thứ 5/34 tỉnh, thành phố.

Thực hiện Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ về việc Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026; Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15/10/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc Phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Quyết định số 600/QĐ-UBND ngày 9/2/2026 của UBND Thành phố về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2026 của thành phố Hà Nội; Quyết định số 2595/QĐ-UBND ngày 20/5/2026 của UBND Thành phố về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026 - 2030 của thành phố Hà Nội.

Để tiếp tục nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS năm 2026, UBND Thành phố ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số Hải lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; cải thiện, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần chưa có sự cải thiện, đạt điểm thấp.
- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, SIPAS.
- Chỉ số PAR INDEX của Thành phố năm 2026 tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đứng đầu cả nước.
- Chỉ số SIPAS tiếp tục có sự cải thiện cả về tỷ lệ hải lòng chung và thứ bậc so với năm 2025.

## 2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu tại các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần trong Bộ Chỉ số PAR INDEX<sup>1</sup>, Chỉ số SIPAS của Bộ Nội vụ.

- Các cơ quan, đơn vị đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao các Chỉ số.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện tại Kế hoạch.

## 3. Chỉ tiêu cụ thể

- Chỉ số PAR INDEX đạt khoảng 96,5 điểm, Chỉ số SIPAS đạt tối thiểu 87% thuộc nhóm các tỉnh, thành phố đứng đầu cả nước.

- Phân đầu 100% nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao cho Thành phố, đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ, hiệu quả.

- Tập trung cắt giảm 50% thời gian giải quyết TTHC, 50% chi phí tuân thủ TTHC so với năm 2025; 100% hồ sơ công việc tại cấp Thành phố, cấp xã được xử lý trên môi trường điện tử (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước) và sử dụng chữ ký số cá nhân để giải quyết công việc; 100% nhiệm vụ Thành phố giao cho các Sở, ban, ngành, UBND cấp xã được theo dõi, giám sát, đánh giá trên môi trường điện tử.

- Phân đầu 100% TTHC cung cấp DVC trực tuyến toàn trình đối với các TTHC đủ điều kiện (trong đó, tối thiểu 80% DVC toàn trình trên tổng số TTHC áp dụng tại Thành phố). Phân đầu 100% TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến và có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến; 100% hồ sơ TTHC có phát sinh nghĩa vụ tài chính được thực hiện thanh toán trực tuyến.

## II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tiếp tục tổ chức triển khai hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ được UBND Thành phố giao tại các Kế hoạch CCHC năm 2026. Trong đó, tập trung các nhiệm vụ trực tiếp góp phần cải thiện, nâng cao các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền Thành phố (PAR INDEX, SIPAS), khắc phục các chỉ số, chỉ số thành phần còn thấp điểm, chưa đạt điểm tối đa.

2. Nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác cải cách hành chính. Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết kịp thời các nhiệm vụ cấp bách, các vấn đề lớn, khó, phức tạp; thường xuyên rà soát, đánh giá các nhiệm vụ chậm trễ, tồn đọng; xác định rõ nguyên nhân và trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân. Xác định rõ người đứng đầu chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND Thành phố trong công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các quy định liên quan đến đổi mới sáng tạo, phát triển khoa học và chuyển đổi số theo hướng tạo cơ chế, chính sách đột phá, đặc thù cho Thủ đô, để thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Rà soát, đề xuất, kiến

---

<sup>1</sup> Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15/10/2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc Phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

ngộ loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo, không còn phù hợp, dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho người dân; loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mạnh các mẫu đơn, tờ khai, thành phần hồ sơ yêu cầu chứng thực và các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp; ưu tiên cắt giảm nhóm TTHC yêu cầu xác nhận hoặc xin xác nhận, nhóm thủ tục yêu cầu thông báo hoặc báo cáo. Đẩy mạnh khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu có sẵn trên các cơ sở dữ liệu quốc gia và cơ sở dữ liệu chuyên ngành để cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa.

5. Hoàn thành xây dựng, nâng cấp, phát triển các cơ sở dữ liệu chuyên ngành bảo đảm dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung”, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Tập trung số hóa dữ liệu, khai thác tái sử dụng dữ liệu để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, trọng tâm là lĩnh vực tư pháp, giáo dục, y tế, đất đai; thực hiện số hóa 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

6. Tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện quy định về chức năng, nhiệm vụ, quy chế làm việc, các quy chế phối hợp liên thông và tổ chức bộ máy của các Sở, cơ quan tương đương Sở, bảo đảm đồng bộ, thống nhất, rõ ràng, không chồng chéo về chức năng, nhiệm vụ trên cơ sở cụ thể hoá các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, quy định pháp luật. Rà soát, sắp xếp tinh gọn các đầu mối tổ chức bên trong cơ quan, đơn vị ở Thành phố và cấp xã, bảo đảm tinh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả, đúng tinh thần chỉ đạo của Trung ương, Thành ủy.

7. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác CCHC theo hướng cầm tay chỉ việc, trong đó tập trung tập huấn các nội dung Chỉ số SIPAS, PAR INDEX...; đối tượng tập huấn tập trung là đội ngũ làm công tác CCHC, công chức có liên quan đến giải quyết hồ sơ hành chính, công chức công nghệ thông tin...

8. Thường xuyên cập nhật, cung cấp kịp thời, đầy đủ các thông tin, chỉ đạo điều hành của Thành phố trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, Chuyên trang CCHC của Thành phố, các nền tảng mạng xã hội (Facebook, Zalo...); Làm infographic, video ngắn, hình ảnh dễ hiểu để truyền tải nhanh chính sách đến người dân và trên các phương tiện thông tin đại chúng của Trung ương và Thành phố.

9. Tiếp tục đổi mới phương pháp đánh giá, đo lường các chỉ số, tương đồng với phương pháp của Bộ Nội vụ và các cơ quan, tổ chức, nâng cao tính chính xác trong công tác đo lường, đánh giá và tính dự báo để chủ động khắc phục, cải thiện các Chỉ số của Thành phố.

10. Tăng cường trách nhiệm giải trình và cá thể hóa trách nhiệm người đứng đầu, từng cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, xử lý công việc hành chính; xử lý nghiêm tình trạng chậm trễ, thiếu trách nhiệm, gây phiền hà trong giải quyết công việc hành chính với người dân, tổ chức; đồng thời công khai, minh bạch kết quả

xử lý, các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức theo quy định pháp luật. Triển khai thực hiện nghiêm túc kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính qua ứng dụng iHanoi; Zalo; Facebook..., nhằm rút ngắn thời gian xử lý, đảm bảo không chậm trễ, không quá hạn.

### **III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP**

Phụ lục 1: Các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS năm 2026.

Phụ lục 2: Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số PAR INDEX.

Phụ lục 3: Các chỉ tiêu cần cải thiện, nâng cao tại Chỉ số SIPAS.

*(Chi tiết tại 3 Phụ lục kèm theo Kế hoạch).*

### **IV. KINH PHÍ**

Nguồn kinh phí bảo đảm cho thực hiện các nhiệm vụ thuộc Kế hoạch được bố trí trong dự toán hằng năm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các Sở, ban, ngành; UBND cấp xã**

- Căn cứ Kế hoạch này, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện trong đó bám sát các nhiệm vụ được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung, các nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan để tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

- Định kỳ, báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được phân công theo Kế hoạch nếu không đạt chỉ tiêu đề ra, làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí trong các Chỉ số.

#### **2. Sở Nội vụ**

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND cấp xã trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần tại các Chỉ số theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ).

- Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số PAR INDEX; làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai điều tra xã hội học của Bộ Nội vụ.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan báo chí, tuyên truyền (Cơ quan Báo và Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, Báo An ninh Thủ đô, Trung tâm Truyền thông, Dữ liệu và Công nghệ số Thành phố, Sở Văn hóa và Thể thao), các cơ quan, đơn

vị có liên quan xây dựng chuyên mục, chuyên trang về CCHC trên báo, đài, báo điện tử; tuyên truyền, phổ biến sâu, rộng, có trọng tâm, trọng điểm, bằng nhiều hình thức nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về công tác CCHC; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, SIPAS năm 2026 của Thành phố; thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của Thành phố đến người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường công tác kiểm tra đối với công tác CCHC, công vụ nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

### **3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội**

Hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã phối hợp với UBND cấp xã trong tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của các Chỉ số và trách nhiệm của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

Ủy ban nhân dân Thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung Kế hoạch; Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ) để xem xét, chỉ đạo./.

#### ***Nơi nhận:***

- BCĐ PTKH, CN, ĐMST, CDS và ĐA 06 Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Thành uỷ;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- BCĐ PTKHCN, ĐMST, CDS, CCHC và ĐA 06 TP;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- UB MTTQ Việt Nam TP Hà Nội;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- VPUB TP: CVP, các PVP, các phòng CM;
- Trường ĐTCB Lê Hồng Phong;
- Các TT Chính trị KV thuộc Thành phố;  
(*giao Sở Nội vụ gửi*)
- CQ Báo và PTTH HN; TT TT, DL và CNS HN;
- Báo ANTĐ; Trang tin TT CCHC NN Thành phố;
- Lưu: VT, NC Ngân.

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

**Trương Việt Dũng**