

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) và Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của Sở Xây dựng năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 29/12/2025 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Gia Lai năm 2026; Kế hoạch số 31/KH-SXD ngày 31/12/2025 của Sở Xây dựng về kế hoạch cải cách hành chính năm 2026. Sở Xây dựng ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và PCI năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính, nâng cao chất lượng quản trị, phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở Xây dựng; qua đó góp phần cải thiện Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI và PCI của tỉnh Gia Lai năm 2026.
- Tạo chuyển biến rõ nét trong công tác chỉ đạo, điều hành; nâng cao chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, công khai thông tin và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của ngành Xây dựng.
- Khắc phục kịp thời những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính; tập trung giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính, hạn chế hồ sơ trễ hạn, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần; nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức.
- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu, các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc và từng công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ; lấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của Sở.
- Góp phần xây dựng môi trường đầu tư, kinh doanh minh bạch, bình đẳng, thuận lợi; kịp thời tiếp nhận, giải quyết hoặc tham mưu giải quyết các khó khăn, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp liên quan đến quy hoạch, xây dựng, nhà ở, hạ tầng kỹ thuật và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của Sở.

2. Yêu cầu:

- Các nhiệm vụ, giải pháp phải bám sát chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Xây dựng; bảo đảm cụ thể, thiết thực, khả thi, có trọng tâm, trọng điểm và phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan.

- Xác định rõ nội dung công việc, đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, sản phẩm đầu ra, thời gian hoàn thành và trách nhiệm của người đứng đầu trong tổ chức thực hiện; không đề ra nhiệm vụ chung chung, hình thức hoặc vượt quá thẩm quyền.

- Việc triển khai phải lấy người dân, tổ chức và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy định, đúng thời hạn; không gây phiền hà, phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ hoặc chi phí ngoài quy định.

- Gắn việc thực hiện Kế hoạch với các nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chuyển đổi số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh của Sở.

- Tăng cường phối hợp giữa các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc và các cơ quan có liên quan; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế và xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân thiếu chủ động hoặc để nhiệm vụ chậm tiến độ.

II. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU CHỦ YẾU

1. Mục tiêu chung: Xây dựng nền hành chính phục vụ, công khai, minh bạch, chuyên nghiệp và hiện đại; giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính; nâng cao sự hài lòng và niềm tin của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với Sở Xây dựng.

2. Chỉ tiêu chủ yếu

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ cải cách hành chính và nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao, bảo đảm tiến độ và chất lượng.

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết đúng và trước hạn đạt từ 99% trở lên; 100% hồ sơ trễ hạn được xin lỗi, hẹn lại và xác định biện pháp khắc phục.

- 100% thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, kịp thời; 100% hồ sơ và kết quả giải quyết được số hóa theo quy định.

- Phấn đấu 100% hồ sơ đủ điều kiện được nộp trực tuyến; tăng tỷ lệ thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục có nghĩa vụ tài chính.

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền Sở đạt từ 97% trở lên.

- 100% phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng thời hạn.

- 100% thông tin thuộc diện phải công khai trong các lĩnh vực quy hoạch, xây dựng, nhà ở, hạ tầng kỹ thuật và giao thông được đăng tải đầy đủ, dễ tra cứu.

- Tổ chức ít nhất 01 cuộc đối thoại hoặc hội nghị chuyên đề với doanh nghiệp, tổ chức hành nghề trong lĩnh vực xây dựng; theo dõi, xử lý đầy đủ các kiến nghị phát sinh.

- Không để xảy ra tình trạng yêu cầu thêm giấy tờ, chi phí ngoài quy định; không có phản ánh có căn cứ về thái độ thiếu chuẩn mực của công chức.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Nhiệm vụ chung:

- Quán triệt Kế hoạch đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động; cụ thể hóa nhiệm vụ vào chương trình công tác của từng phòng, đơn vị và xác định trách nhiệm của người đứng đầu.

- Theo dõi hằng tháng các chỉ tiêu về tiến độ nhiệm vụ, hồ sơ đúng hạn, số hóa, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, mức độ hài lòng, phản ánh, kiến nghị và công khai thông tin; kịp thời cảnh báo, chấn chỉnh chỉ tiêu có nguy cơ không đạt.

- Lồng ghép thực hiện Kế hoạch này với kế hoạch cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, chuyển đổi số, tuyên truyền, kiểm tra công vụ, phòng, chống tham nhũng, kiểm tra chuyên ngành và đối thoại doanh nghiệp đã được Sở ban hành.

2. Đối với Chỉ số PAR INDEX:

- Tổ chức thực hiện đầy đủ kế hoạch cải cách hành chính năm 2026; theo dõi tiến độ hằng tháng, kịp thời chấn chỉnh nhiệm vụ chậm hoặc có nguy cơ không hoàn thành.

- Rà soát văn bản quy phạm pháp luật, quy trình nội bộ và thủ tục hành chính thuộc ngành; kiến nghị sửa đổi nội dung chồng chéo, không còn phù hợp.

- Đẩy mạnh giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử; nâng cao chất lượng số hóa, tái sử dụng dữ liệu và dịch vụ công trực tuyến.

- Tăng cường kiểm tra công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính; gắn trách nhiệm người đứng đầu với kết quả giải quyết công việc.

3. Đối với Chỉ số SIPAS:

- Niêm yết, công khai rõ ràng thủ tục, thành phần hồ sơ, thời gian, phí, lệ phí và đầu mối hỗ trợ; hướng dẫn một lần, đầy đủ, dễ hiểu.

- Theo dõi hồ sơ sắp đến hạn, hạn chế việc bổ sung nhiều lần; chủ động thông báo tiến độ và xin lỗi khi giải quyết trễ hạn.

- Khảo sát mức độ hài lòng sau khi trả kết quả; phân tích phản ánh không hài lòng để khắc phục kịp thời.

- Nâng cao thái độ, kỹ năng giao tiếp và tinh thần trách nhiệm của công chức trực tiếp tiếp nhận, thẩm định, giải quyết hồ sơ.

4. Đối với Chỉ số PAPI:

- Thực hiện công khai, minh bạch thông tin thuộc phạm vi quản lý của Sở, nhất là thông tin quy hoạch, chương trình phát triển nhà ở, hạ tầng kỹ thuật, giao thông và thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình; tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn thư, phản ánh, kiến nghị và thông tin kết quả cho người dân, tổ chức.

- Phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết công việc; công khai các khoản phí, lệ phí và tăng thanh toán không dùng tiền mặt.

- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hạ tầng thuộc ngành; phối hợp xử lý phản ánh của người dân liên quan đến giao thông, cấp thoát nước, chiếu sáng, cây xanh và môi trường đô thị theo thẩm quyền.

5. Đối với Chỉ số PCI:

- Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm số lần doanh nghiệp phải bổ sung; xây dựng hướng dẫn và danh mục lỗi thường gặp đối với các thủ tục thuộc ngành Xây dựng.

- Công khai đầy đủ, kịp thời thông tin quy hoạch, quy trình, biểu mẫu, tiêu chuẩn, quy chuẩn và đầu mối giải quyết đề doanh nghiệp đề tiếp cận.

- Bảo đảm áp dụng thống nhất quy định đối với mọi doanh nghiệp; yêu cầu bổ sung, từ chối hoặc trả lại hồ sơ phải nêu rõ căn cứ và được lưu vết trên hệ thống.

- Duy trì đối thoại, tiếp nhận và xử lý kiến nghị của doanh nghiệp; chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan để tháo gỡ khó khăn thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, hạ tầng và giao thông.

- Phối hợp rà soát kế hoạch kiểm tra chuyên ngành, hạn chế trùng lặp, không làm ảnh hưởng hoạt động bình thường, hợp pháp của doanh nghiệp.

6. Công tác tuyên truyền và theo dõi kết quả:

- Tuyên truyền nội dung cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, quyền và kênh phản ánh của người dân, doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử và các hình thức phù hợp.

- Xây dựng bảng theo dõi các chỉ tiêu về tiến độ nhiệm vụ, hồ sơ đúng hạn, hồ sơ trực tuyến, số hóa, mức độ hài lòng, phản ánh, kiến nghị và công khai thông tin.

- Định kỳ đánh giá kết quả, xác định nguyên nhân chỉ tiêu chưa đạt và giao thời hạn khắc phục; kịp thời biểu dương tập thể, cá nhân thực hiện tốt.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở: Là đầu mối tham mưu, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp kết quả thực hiện; hướng dẫn các phòng, đơn vị cập nhật số liệu, báo cáo định kỳ và đề xuất biện pháp khắc phục.

2. Các phòng chuyên môn: Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và Phụ lục kèm theo để tổ chức thực hiện; chịu trách nhiệm về chất lượng tham mưu, công khai thông tin, giải quyết hồ sơ, xử lý phản ánh và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong lĩnh vực phụ trách.

3. Các đơn vị trực thuộc: Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến chất lượng dịch vụ công, chuyển đổi số, công khai, minh bạch, thái độ phục vụ và tiếp nhận phản ánh theo chức năng được giao.

4. Chế độ báo cáo: Các phòng, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ hoặc khi có yêu cầu; Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Sở và cơ quan có thẩm quyền.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các phòng, đơn vị kịp thời báo cáo Sở Xây dựng (qua Văn phòng Sở) để trình lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo./. 

Nơi nhận:

- VP.UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Anh Sơn

PHỤ LỤC
DANH MỤC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NĂM 2026

STT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chỉ số tác động	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian/Kết quả
I. NHIỆM VỤ CHUNG					
1	Quản triệt Kế hoạch, giao nhiệm vụ cụ thể đến từng phòng, đơn vị.	Cả 4 chỉ số	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Sau khi ban hành; 100% đơn vị được quán triệt
2	Theo dõi tiến độ nhiệm vụ, hồ sơ, mức độ hài lòng, phản ánh và việc công khai thông tin.	PAR, SIPAS	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Hằng tháng; có bảng theo dõi
3	Tuyên truyền cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến và kênh phản ánh.	PAR, SIPAS, PAPI	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên; tin, bài, hướng dẫn
II. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH - PAR INDEX					
4	Rà soát văn bản, quy trình nội bộ và thủ tục hành chính thuộc ngành.	PAR	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch; có danh mục, kiến nghị xử lý
5	Cập nhật, công khai thủ tục hành chính và quy trình điện tử.	PAR	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	100% đúng thời hạn
6	Theo dõi, đôn đốc giải quyết hồ sơ đúng hạn; xử lý hồ sơ trễ hạn.	PAR, SIPAS	Các phòng giải quyết TTHC	Văn phòng Sở	Từ 99% đúng/trước hạn
7	Số hóa hồ sơ, kết quả; đẩy mạnh nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến.	PAR, SIPAS	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	100% số hóa; tăng tỷ lệ trực tuyến
8	Kiểm tra công vụ, kỷ luật, kỷ cương và thái độ phục vụ.	PAR, SIPAS	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Ít nhất 01 đợt và kiểm tra đột xuất khi cần
III. SỰ HÀI LÒNG - SIPAS					

STT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chỉ số tác động	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian/Kết quả
9	Chuẩn hóa hướng dẫn hồ sơ, hạn chế yêu cầu bổ sung nhiều lần.	SIPAS, PCI	Các phòng chuyên môn	Văn phòng Sở	Hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu
10	Khảo sát mức độ hài lòng và khắc phục ý kiến chưa hài lòng.	SIPAS	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Mức hài lòng từ 95% trở lên
11	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và công khai kết quả.	SIPAS, PAPI	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	100% đúng thời hạn
IV. QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG - PAPI					
12	Công khai thông tin quy hoạch, nhà ở, hạ tầng kỹ thuật, giao thông và các nội dung thuộc diện phải công khai.	PAPI, PCI	Các phòng chuyên môn	Văn phòng Sở	100% thông tin được cập nhật
13	Thực hiện trách nhiệm giải trình, tiếp công dân và xử lý đơn thư theo thẩm quyền.	PAPI	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	100% vụ việc đúng hạn
14	Phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực, những nhiễu trong giải quyết công việc.	PAPI, PCI	Các phòng, đơn vị	Văn phòng Sở	Không có phản ánh có căn cứ
V. NĂNG LỰC CẠNH TRANH - PCI					
15	Xây dựng hướng dẫn, danh mục lỗi thường gặp đối với thủ tục của doanh nghiệp.	PCI	Các phòng chuyên môn	Văn phòng Sở	Hướng dẫn được công khai
16	Công khai quy hoạch, quy trình, biểu mẫu, tiêu chuẩn, quy chuẩn và đầu mối hỗ trợ.	PCI, PAPI	Các phòng chuyên môn	Văn phòng Sở	Thông tin đầy đủ, dễ tra cứu
17	Tổ chức đối thoại hoặc hội nghị chuyên đề với doanh nghiệp, tổ chức hành nghề.	PCI	Lãnh đạo Sở/Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Ít nhất 01 cuộc; kiến nghị được theo dõi
18	Rà soát kế hoạch kiểm tra chuyên ngành, hạn chế trùng lặp, chồng chéo.	PCI	Các phòng có chức năng kiểm tra	Văn phòng Sở	Thường xuyên; không ảnh hưởng hoạt động hợp pháp