

Số: /KH-TTr

Lạng Sơn, ngày 14 tháng 6 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX); Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) tỉnh Lạng Sơn năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 29/5/2025 của UBND tỉnh về nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX); Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) tỉnh Lạng Sơn năm 2025; Thanh tra tỉnh xây dựng kế hoạch triển khai như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Phát huy những kết quả tích cực đã đạt được, đồng thời tập trung khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính (CCHC), nâng cao sự hài lòng của người dân và hiệu quả quản trị, hành chính công tại Thanh tra tỉnh qua kết quả đánh giá các Chỉ số năm 2024.

b) Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, có tính đột phá, khả thi để cải thiện mạnh mẽ điểm số, thứ hạng của từng Chỉ số trong năm 2025 và những năm tiếp theo, phù hợp với cơ cấu tổ chức mới của cơ quan.

c) Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, hướng đến sự phục vụ chuyên nghiệp, hiệu quả, minh bạch và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

d) Phân đầu năm 2025, Chỉ số PAR INDEX; Chỉ số SIPAS; Chỉ số PAPI của cơ quan được cải thiện hơn năm 2024 và nằm trong nhóm 10 cơ quan, đơn vị dẫn đầu của tỉnh.

đ) Góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu của Kế hoạch CCHC giai đoạn 2021-2030 và các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2. Yêu cầu

a) Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải cụ thể, có tính đột phá, khả thi, bám sát các tiêu chí, chỉ số thành phần của từng bộ Chỉ số và những hạn chế, yếu kém đã được chỉ ra qua kết quả năm 2024.

b) Xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân mỗi công chức, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả cải thiện các chỉ số được giao phụ trách.

c) Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa Văn phòng, các phòng Nghiệp vụ và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

d) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về các giải pháp cải thiện Chỉ số, tạo sự đồng thuận, hưởng ứng và tham gia tích cực của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp.

đ) Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và có điều chỉnh phù hợp để đảm bảo hoàn thành mục tiêu đề ra.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX)

a) Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC:

Tăng cường vai trò, trách nhiệm người đứng đầu; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; đổi mới, nâng cao chất lượng tham mưu, xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch, báo cáo CCHC; đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền CCHC; nhân rộng các sáng kiến, mô hình CCHC hiệu quả. Khắc phục hạn chế trong việc xử lý các vấn đề sau kiểm tra và thiếu các sáng kiến đột phá.

b) Cải cách thể chế:

Nâng cao chất lượng công tác tham mưu xây dựng và kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, khả thi. Kiến nghị xử lý dứt điểm các VBQPPL có nội dung trái pháp luật. Thực hiện hiệu quả công tác theo dõi thi hành pháp luật và kiểm tra, rà soát VBQPPL.

c) Cải cách thủ tục hành chính (TTHC):

Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới TTHC nội bộ. Thường xuyên rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC, cắt giảm chi phí tuân thủ. Đảm bảo công khai 100% TTHC chính xác, kịp thời, đồng bộ trên các nền tảng trực tuyến. Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC.

d) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính:

Sắp xếp, tổ chức lại Thanh tra tỉnh đảm bảo tinh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả theo đúng tinh thần chỉ đạo tại Kết luận số 134-KL/TW, ngày 28/3/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư và Đề án số 48/ĐA-UBND ngày 12/6/2025 của UBND tỉnh. Thực hiện hiệu quả phân cấp quản lý nhà nước.

đ) Cải cách chế độ công vụ:

Kịp thời cập nhật trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và thực hiện nghiêm Đề án vị trí việc làm. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ.

e) Cải cách tài chính công:

Thực hiện nghiêm các quy định về quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước,

tài sản công. Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế tự chủ.

g) Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số:

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành và xử lý công việc; tiếp tục triển khai hoàn thiện nền tảng kiểm tra số (sau khi sắp xếp tổ chức bộ máy); đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin; nâng cao năng lực số cho cán bộ, công chức ngành thanh tra; và tăng cường phối hợp với các cơ quan liên quan để chia sẻ dữ liệu, hỗ trợ xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả.

h) Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội:

Xác định việc cải thiện Chỉ số SIPAS là nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách. Tạo môi trường đầu tư kinh doanh thông thoáng, thuận lợi, thu hút đầu tư hiệu quả. Phân đấu hoàn thành và vượt các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của UBND tỉnh giao.

(Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo Kế hoạch này)

2. Nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

a) Nâng cao mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ:

Cải thiện, chuẩn hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận đón tiếp cá nhân, tổ chức đến làm việc. Đa dạng hóa kênh thông tin, đảm bảo thông tin TTHC dễ tiếp cận, dễ hiểu.

b) Nâng cao Chỉ số hài lòng về TTHC:

Đảm bảo 100% TTHC được niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ, dễ đọc, dễ hiểu. Cán bộ, công chức tuân thủ tuyệt đối quy định về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC, tăng cường xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Giảm thiểu tối đa hồ sơ giải quyết chậm hạn.

c) Nâng cao mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc:

Tập trung chấn chỉnh thái độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử; nâng cao năng lực hướng dẫn hồ sơ của cán bộ, công chức. Tăng cường giám sát, xử lý nghiêm các hành vi tiêu cực, gây phiền hà, thiếu tôn trọng người dân.

d) Nâng cao mức độ hài lòng về kết quả dịch vụ:

Phân đấu đảm bảo trên 95% kết quả được trả đúng hoặc trước hạn. Thông tin trên kết quả giải quyết phải chính xác, đầy đủ. Đảm bảo công khai, minh bạch trong quá trình giải quyết.

đ) Nâng cao mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

Đảm bảo 100% PAKN được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định và có phản hồi kết quả cho người dân, tổ chức.

(Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo Kế hoạch này)

3. Nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI)

a) Cải thiện Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định”:

Thực hiện công khai, minh bạch kế hoạch, kết luận thanh tra và các nội dung xử lý sau thanh tra theo đúng quy định; đảm bảo người dân và các tổ chức có liên quan được tiếp cận thông tin minh bạch. Đồng thời, cần tăng cường tiếp nhận, phản hồi các ý kiến, phản ánh của người dân trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; tổ chức đối thoại công khai khi cần thiết. Nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin cho người dân.

b) Cải thiện Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”:

Tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo một cách công khai, minh bạch, đúng thời hạn và đúng pháp luật. Chủ động cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng kết quả xử lý cho người dân biết và phản hồi kịp thời các kiến nghị, phản ánh. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

c) Cải thiện Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”:

Tăng cường thanh tra, kiểm tra các lĩnh vực dễ phát sinh tiêu cực đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm (đất đai, y tế, tuyển dụng); quyết liệt thực hiện các giải pháp phòng ngừa, kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng, tiêu cực. Đẩy mạnh công khai, minh bạch hoạt động của cơ quan thanh tra, khuyến khích người dân tố giác hành vi sai phạm và bảo vệ người tố cáo. Bên cạnh đó, nâng cao đạo đức công vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức.

d) Cải thiện Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”:

Nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ của cán bộ, công chức trong thực hiện công tác tiếp công dân. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết, giảm chi phí đi lại và chi phí phát sinh cho người dân, doanh nghiệp.

đ) Cải thiện Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”:

Nâng cao chất lượng, hiệu quả các dịch vụ liên quan đến tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và cung cấp thông tin theo yêu cầu của người dân. Cần đảm bảo phục vụ đúng hẹn, đúng quy định, minh bạch và thân thiện. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ và đánh giá mức độ hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ.

e) Cải thiện Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”:

Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường của cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp và chính quyền. Tập trung cải thiện chất lượng không khí và nguồn nước sinh hoạt.

g) Cải thiện Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”:

Cập nhật, cung cấp đầy đủ thông tin về các TTHC trên trang thông tin điện tử của cơ quan để người dân dễ dàng tiếp cận. Nâng cao hiệu quả phúc đáp kiến nghị của người dân qua kênh trực tuyến.

(Chi tiết tại Phụ lục III kèm theo Kế hoạch này)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng nghiệp vụ triển khai thực hiện Kế hoạch này đảm bảo chất lượng; kịp thời báo cáo Chánh Thanh tra để xem xét, chỉ đạo xử lý, khắc phục các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện kế hoạch.

2. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng nghiệp vụ có trách nhiệm quán triệt, triển khai thực hiện những nhiệm vụ nêu trong Kế hoạch đến toàn thể công chức trong phòng; tập trung tổ chức thực hiện nghiêm túc, đồng thời phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3. Giao Văn phòng đôn đốc, tham mưu tổng hợp và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có nhiệm vụ mới phát sinh hoặc có khó khăn vướng mắc cần điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp thì các Trưởng phòng nghiệp vụ có ý kiến về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo Chánh Thanh tra xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Văn phòng, các phòng NV;
- Lưu: VT_(NHD).

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

Nguyễn Mai Loan