ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 146 /KH-UBND	*Lạng Sơn, ngày 29 tháng 5 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

Căn cứ kết quả 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) năm 2024 của tỉnh Lạng Sơn;

Để tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và hiệu quả quản trị, hành chính công, phù hợp với cơ cấu tổ chức mới và tình hình thực tế của tỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế đã được chỉ ra, UBND tỉnh Lạng Sơn ban hành Kế hoạch nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI năm 2025 (sau đây gọi chung là các Chỉ số) với những nội dung cụ thể 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 của 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 các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và việc điều chỉnh đơn vị hành chính các cấp.

c) Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp, các ngành, đội ngũ cán bộ, công chức, viên 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) Phấn đấu năm 2025, Chỉ số PAR INDEX của tỉnh xếp hạng trong nhóm 20 tỉnh, thành phố; Chỉ số SIPAS xếp hạng trong nhóm 20 tỉnh, thành phố; Chỉ số PAPI xếp hạng trong nhóm 15 tỉnh, thành phố.

đ) Góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu của Kế hoạch CCHC nhà nước 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 cơ quan, đơn vị, địa phương (cấp tỉnh, cấp xã sau ngày 01/7/2025), 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 các sở, ban, ngành, chính quyền, địa phương (cấp tỉnh, cấp xã sau sắp xếp tổ chức bộ máy chính quyền địa phương hai cấp) 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, viên 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 xây dựng, ban hành và kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, khả thi. Xử lý dứt điểm các VBQPPL có nội dung trái pháp luật theo kiến nghị. Thực hiện hiệu quả công tác theo dõi thi hành pháp luật và kiểm tra VBQPPL.

c) Cải cách thủ tục hành chính (TTHC): Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới TTHC. 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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp tỉnh và cấp xã. Nâng cao chất lượng thông tin và tương tác trên Cổng thông tin điện tử.

d) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính: Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Thực hiện hiệu quả phân cấp quản lý nhà nước giữa tỉnh và cấp xã.

đ) Cải cách chế độ công vụ: Kịp thời cập nhật, 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, viên chức (CBCCVC), khắc phục tình trạng cán bộ lãnh đạo quản lý các cấp bị kỷ luật. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ. Đảm bảo tỷ lệ cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định, có giải pháp cho các trường hợp chưa đạt chuẩn.

e) Cải cách tài chính công: Duy trì và phát huy kết quả tích cực đã đạt được. 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 đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Thực hiện đầy đủ, kịp thời 100% các kiến nghị của cơ quan thanh tra, kiểm toán. Nâng cao hiệu quả giải ngân vốn đầu tư công.

g) Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số: Khắc phục tình trạng giảm điểm và thứ hạng. Cập nhật Khung kiến trúc Chính quyền số tỉnh Lạng Sơn, phiên bản 4.0 đảm bảo tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ số Việt Nam, phiên bản 4.0 tại Quyết định số 292/QĐ-BKHCN ngày 25/3/2025 của Bộ Khoa học và Công nghê. Phát triển hạ tầng số, các nền tảng số, cơ sở dữ liệu dùng chung, nâng cao hiệu quả khai thác hạ tầng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp quốc gia (NDXP). Nâng cao tỷ lệ và chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến. Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến. Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; đẩy mạnh tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.

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. Phấn đấu hoàn thành và vượt các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội HĐND tỉnh giao.

(Chi tiết các nhiệm vụ, giải pháp, phân công cơ quan chủ trì, phối hợp và thời gian hoàn thành được cụ thể hóa 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. 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 nơi tiếp nhận hồ sơ, dễ đọc, dễ hiểu. CBCCVC tuân thủ tuyệt đối quy định về thành phần hồ sơ, phí, lệ phí. Giảm thiểu tối đa hồ sơ giải quyết chậm hạn (dưới 01%).

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 CBCCVC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. 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: Đảm bảo trên 99% 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: Rà soát, duy trì công khai các kênh tiếp nhận PAKN, dễ dàng tiếp cận. 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 các nhiệm vụ, giải pháp, phân công cơ quan chủ trì, phối hợp và thời gian hoàn thành được cụ thể hóa 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 "Tham gia của người dân ở cấp cơ sở": Tăng cường tuyên truyền, phổ biến Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và các quyền tham gia của người dân. Tạo cơ chế, diễn đàn thực chất để người dân tham gia góp ý xây dựng chính sách, giám sát hoạt động của chính quyền cấp xã. Nâng cao chất lượng các cuộc bầu cử ở cơ sở, đảm bảo dân chủ, đúng luật.

b) Cải thiện Chỉ số nội dung "Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định": Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ việc công khai các thông tin theo quy định, đặc biệt là quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất, thu chi ngân sách cấp xã, danh sách hộ nghèo. Nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin cho người dân.

c) Cải thiện Chỉ số nội dung "Trách nhiệm giải trình với người dân": Nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân, đối thoại; giải quyết kịp thời, dứt điểm khiếu nại, tố cáo, bức xúc của người dân. Cải thiện chất lượng và khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ pháp lý tại cơ sở.

d) Cải thiện Chỉ số nội dung "Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công": Quyết liệt thực hiện các giải pháp phòng ngừa, phát hiện, xử lý tham nhũng, tiêu cực, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm (đất đai, y tế, tuyển dụng). Nâng cao nhận thức và quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền các cấp. Đảm bảo công bằng, minh bạch trong tuyển dụng CBCCVC.

đ) Cải thiện Chỉ số nội dung "Thủ tục hành chính công": Nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ của CBCCVC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Tiếp tục đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết, giảm chi phí đi lại và chi phí không chính thức cho người dân, doanh nghiệp.

e) Cải thiện Chỉ số nội dung "Cung ứng dịch vụ công": Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công lập, giáo dục tiểu học công lập. Đầu tư cải thiện, nâng cấp cơ sở hạ tầng thiết yếu (điện, đường giao thông nông thôn, nước sạch, vệ sinh môi trường); đảm bảo an ninh, trật tự.

g) Cải thiện Chỉ số nội dung "Quản trị môi trường": Tăng cường công tác quản lý, giám sát và xử lý các hành vi gây ô nhiễm môi trường. Nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường của người dân, doanh nghiệp và chính quyền. Tập

trung cải thiện chất lượng không khí và nguồn nước sinh hoạt.

h) Cải thiện Chỉ số nội dung "Quản trị điện tử": Khắc phục triệt để tình trạng thứ hạng thấp và sụt giảm mạnh. Nâng cấp, hoàn thiện Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo thân thiện, dễ sử dụng. Tăng cường khả năng tiếp cận và kỹ năng sử dụng Internet, dịch vụ công trực tuyến cho người dân. Nâng cao hiệu quả phúc đáp kiến nghị của người dân qua kênh trực tuyến.

(*Chi tiết các nhiệm vụ, giải pháp, phân công cơ quan chủ trì, phối hợp và thời gian hoàn thành được cụ thể hóa tại Phụ lục III kèm theo Kế hoạch này*)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố (*thực hiện nhiệm vụ cho đến khi kết thúc hoạt động theo quy định*); UBND các xã, phường (*sau sắp xếp*)

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm toàn diện trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, đảm bảo cải thiện các chỉ số thành phần, tiêu chí thuộc phạm vi quản lý và được phân công phụ trách.

b) Các sở, ban, ngành xây dựng Kế hoạch chi tiết của cơ quan, đơn vị mình để triển khai các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, hoàn thành trước ngày 15/6/2025.

c) UBND cấp xã (sau khi kết thúc hoạt động của chính quyền địa phương cấp huyện) căn cứ Kế hoạch này xây dựng Kế hoạch chi tiết của địa phương, hoàn thành trước ngày 20/7/2025.

d) Chủ động rà soát, phân tích kỹ lưỡng các tồn tại, hạn chế đã được chỉ ra qua kết quả các Chỉ số năm 2024; xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm và xây dựng các giải pháp khắc phục cụ thể, thiết thực, có lộ trình và nguồn lực đảm bảo. Đối với các nhiệm vụ thuộc thẩm quyền cấp huyện, sau khi kết thúc hoạt động của cấp huyện, các sở, ngành liên quan và UBND cấp xã cần chủ động phối hợp, tiếp nhận (nếu có) hoặc đề xuất phương án xử lý phù hợp, đảm bảo tính liên tục.

đ) Tổ chức quán triệt, triển khai sâu rộng các nội dung của Kế hoạch này đến toàn thể CBCCVC và người lao động thuộc quyền quản lý.

e) Định kỳ hằng quý, 6 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC hoặc theo yêu cầu) gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

g) Chịu trách nhiệm giải trình trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về việc không hoàn thành hoặc để giảm điểm số, thứ hạng các chỉ số, tiêu chí được giao.

2. Sở Nội vụ

a) Là cơ quan thường trực, chủ trì, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Chủ trì tham mưu UBND tỉnh các giải pháp tổng thể, đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng công tác CCHC, hiệu quả quản trị và sự hài lòng của người dân,

phù hợp với cơ cấu tổ chức mới và tình hình sắp xếp đơn vị hành chính.

c) Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch; kịp thời đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

d) Tham mưu tổ chức sơ kết, tổng kết việc thực hiện Kế hoạch; đề xuất khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc và kiến nghị xử lý trách nhiệm đối với các trường hợp thực hiện không hiệu quả.

3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh: chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan báo chí khác trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của Kế hoạch này; các giải pháp, mô hình hay, cách làm hiệu quả trong việc nâng cao các Chỉ số; tạo sự đồng thuận và tham gia tích cực của xã hội.

4. Sở Tài chính: trên cơ sở dự toán của các cơ quan, đơn vị, Sở Tài chính tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và khả năng cân đối ngân sách địa phương.

5. Văn phòng UBND tỉnh: phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan trong việc theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình triển khai Kế hoạch; tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh trong công tác chỉ đạo, điều hành và công tác cải cách TTHC.

6. Thanh tra tỉnh: tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; thực hiện các quy định về công khai, minh bạch; giải quyết khiếu nại, tố cáo. Kịp thời tham mưu, kiến nghị xử lý nghiêm các hành vi vi phạm.

7. Công an tỉnh: chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn xã hội, tạo môi trường ổn định cho phát triển kinh tế - xã hội và CCHC. Tăng cường các biện pháp phòng, chống tội phạm, đặc biệt là tội phạm liên quan đến tham nhũng, tiêu cực trong bộ máy nhà nước. Thực hiện tốt công tác quản lý cư trú, cấp căn cước công dân và các TTHC liên quan thuộc thẩm quyền; đảm bảo an toàn, an ninh mạng.

8. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công thiết yếu (*Công ty Điện lực Lạng Sơn, Viễn thông Lạng Sơn, Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Lạng Sơn...*): nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, đảm bảo ổn định, liên tục. Công khai, minh bạch thông tin về giá cả, chất lượng dịch vụ, quy trình xử lý sự cố. Cải thiện thái độ phục vụ, nâng cao hiệu quả giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng.

9. Bưu điện tỉnh: nâng cao chất lượng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Đảm bảo quy trình thực hiện nhanh chóng, an toàn, chính xác. Phối hợp tốt với các cơ quan hành chính trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC qua bưu điện.

10. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh: tăng cường công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân tích cực tham gia, hưởng ứng các hoạt động cải cách

hành chính, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công. Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực thi công vụ của CBCCVC và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước (cấp tỉnh, cấp xã).

UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện; kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) chỉ đạo giải quyết khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền./.

Nơi nhận:
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng uỷ UBND tỉnh;
- Chủ tịch, PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh và các TC CT-XH tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Báo và Đài PTTH tỉnh;
- C, PCVP UBND tỉnh, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, NC (HTMĐ).

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

Dương Xuân Huyên