

Số: /KH-UBND

Lạng Sơn, ngày tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH
Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX);
Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính
nhà nước (SIPAS) tỉnh Lạng Sơn năm 2026

Căn cứ kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 của tỉnh Lạng Sơn. Nhằm tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính (CCHC), nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước phù hợp với mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp; đồng thời khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế đã được chỉ ra, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao các Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2026 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 đề ra các giải pháp khắc phục triệt để những điểm nghẽn, tồn tại làm ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số PAR INDEX và SIPAS của tỉnh trong năm 2025. Phấn đấu cải thiện căn bản vị trí xếp hạng Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2026, đưa các chỉ số của tỉnh đạt mức trung bình khá trở lên trong nhóm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

b) Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, đồng bộ, khả thi để cải thiện mạnh mẽ chất lượng, hiệu quả công tác CCHC, bảo đảm bộ máy chính quyền 02 cấp vận hành thông suốt, hiệu lực, hiệu quả.

c) Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp, các ngành, đặc biệt là người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, hướng đến nền hành chính chuyên nghiệp, minh bạch và hiệu quả.

2. Yêu cầu

a) Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải bám sát toàn diện các tiêu chí, chỉ số thành phần của Bộ Nội vụ; tập trung giải quyết dứt điểm các vấn đề còn yếu kém, bất cập trong thực tiễn và cải thiện kết quả điều tra xã hội học.

b) Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả cải thiện các tiêu chí được giao phụ trách.

c) Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan, đơn vị; thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Nâng cao Chỉ số PAR INDEX

a) Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC:

Phát huy tính chủ động trong việc ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC; duy trì chất lượng, tiến độ thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và bảo đảm hoàn thành 100% các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đúng hạn. Tập trung kiểm soát tiến độ hằng tháng đối với các cơ quan phụ trách thực hiện nhiệm vụ CCHC. Tăng cường công tác kiểm tra CCHC, gắn kiểm tra với việc hậu kiểm kết quả thực hiện các kiến nghị, kết luận sau kiểm tra; kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị có biểu hiện trì trệ, chậm trễ và xử lý dứt điểm 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra. Khuyến khích, nhân rộng các đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC.

Đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền CCHC đa nền tảng, tập trung cải thiện nội dung, hình thức để thu hút và nâng cao số lượng người dân quan tâm, truy cập tìm hiểu về các chủ trương, chính sách CCHC của tỉnh.

Nâng cao chất lượng, tính thiết thực của các hội nghị đối thoại định kỳ giữa lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo Sở và chính quyền cấp xã với người dân, doanh nghiệp; thiết lập cơ chế theo dõi sát sao, giải quyết dứt điểm 100% các kiến nghị, vướng mắc sau đối thoại.

Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện CCHC; gắn kết quả CCHC với công tác đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát đầy đủ kết quả thực hiện 88 tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX và các tiêu chí của Chỉ số SIPAS; xác định rõ từng tiêu chí mất điểm, nguyên nhân mất điểm, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan; ban hành hoặc bổ sung kế hoạch khắc phục chi tiết, phân công rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ sản phẩm.

b) Cải cách thể chế:

Tiếp tục thực hiện nghiêm túc công tác tổ chức thi hành pháp luật, kiểm tra việc thi hành pháp luật; kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) theo thẩm quyền. Duy trì thực hiện tốt việc công bố danh mục VBQPPL hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ và cập nhật đầy đủ, kịp thời lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật. Khẩn trương tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các văn bản theo đúng quy định và thời hạn yêu cầu khi có kiến nghị xử lý của cơ quan có thẩm quyền.

Nâng cao toàn diện chất lượng công tác tham mưu, xây dựng, thẩm định và ban hành VBQPPL. Tuân thủ nghiêm quy trình, nâng cao chất lượng đánh giá tác động chính sách, bảo đảm các quy định được ban hành có tính khả thi, phù

hợp với thực tiễn. Thường xuyên rà soát, đánh giá thực tiễn để bảo đảm VBQPPL có tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý, khả thi và kịp thời tháo gỡ các bất cập phát sinh, qua đó nâng cao tỷ lệ đánh giá đồng thuận của đội ngũ lãnh đạo, quản lý các cấp đối với chất lượng thể chế của tỉnh. Chú trọng bồi dưỡng kỹ năng thực tiễn, năng lực dự báo trong công tác xây dựng thể chế cho đội ngũ cán bộ pháp chế.

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

Kiểm soát chặt chẽ quy định TTHC, không ban hành TTHC trái thẩm quyền; công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh đúng quy định. Thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đẩy mạnh giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính. Tiếp nhận, giải quyết và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng quy định.

Chủ động phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia và các bộ, ngành Trung ương để xử lý dứt điểm lỗi kỹ thuật, bảo đảm cung cấp đủ trường dữ liệu và đồng bộ 100% hồ sơ TTHC của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Thiết lập cơ chế đối chiếu dữ liệu định kỳ hằng tháng giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, theo dõi riêng từng nhóm hồ sơ để kịp thời phát hiện sai lệch và báo cáo kiên nghị cơ quan Trung ương xử lý trước thời điểm chốt số liệu đánh giá.

Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại các cơ quan, đơn vị; hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn. Hằng tuần thông báo danh sách hồ sơ sắp quá hạn, quá hạn trên hệ thống. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị có số lượng hồ sơ quá hạn lớn phải xây dựng kế hoạch khắc phục riêng, xác định rõ nhóm thủ tục, nguyên nhân, thời hạn hoàn thành và gắn trách nhiệm của người đứng đầu. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với 100% hồ sơ để xảy ra tình trạng chậm hạn, đồng thời xử lý triệt để nguyên nhân chậm hạn thay vì chỉ giải quyết từng hồ sơ riêng lẻ.

Đẩy mạnh tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến, cấp kết quả điện tử, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tái sử dụng dữ liệu số hóa.

d) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính:

Quản lý, sử dụng biên chế hành chính, sự nghiệp chặt chẽ, đúng quy định; tiếp tục sắp xếp, kiện toàn các đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Thực hiện nghiêm công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền.

Bám sát các quy định, hướng dẫn của Trung ương để khẩn trương hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các cơ quan hành chính theo mô hình chính quyền 02 cấp; thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo đúng quy định.

Rà soát, đánh giá tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ, sắp xếp

bộ máy; đẩy mạnh phân cấp, phân quyền giữa cấp tỉnh và cấp xã; thực hiện nghiêm túc quy chế làm việc của UBND tỉnh, tạo sự thống nhất, đánh giá cao từ đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý. Thường xuyên tổ chức quán triệt sâu rộng nhằm tạo sự đồng thuận, giúp các đối tượng khảo sát nhận thức rõ bản chất các bước đi đột phá của tỉnh trong quá trình sắp xếp chuyển đổi sang chính quyền địa phương 02 cấp để đưa ra đánh giá công tâm, chính xác.

đ) Cải cách chế độ công vụ:

Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, không để xảy ra tình trạng vi phạm quy định đến mức phải xử lý kỷ luật đối với cán bộ lãnh đạo quản lý các cấp. Bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức. Sớm tham mưu ban hành tiêu chí đánh giá chất lượng công chức theo quý làm cơ sở để rà soát, sắp xếp đội ngũ nâng cao năng lực chuyên môn. Đổi mới phương thức đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên sâu gắn với nhu cầu thực tiễn và yêu cầu vị trí việc làm.

Khẩn trương thẩm định và trình phê duyệt Đề án Vị trí việc làm mới đối với các cơ quan hành chính sau sắp xếp, phấn đấu hoàn thành việc phê duyệt 100% Đề án Vị trí việc làm trước quý III/2026. Bảo đảm 100% công chức, viên chức được bố trí tuân thủ tuyệt đối theo Đề án Vị trí việc làm đã được phê duyệt.

Nâng cao tính công khai, minh bạch các quy trình quy hoạch, bổ nhiệm, tuyển dụng, bảo đảm khách quan và loại bỏ hoàn toàn các biểu hiện tiêu cực, từ đó giúp đội ngũ lãnh đạo quản lý đánh giá nắm chắc tình hình thực tế và nâng cao điểm số minh bạch công vụ. Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ: năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và tính hiệu quả của chính sách thu hút nhân tài (bố trí, cải thiện môi trường và điều kiện làm việc phù hợp cho đối tượng được thu hút).

e) Cải cách tài chính công:

Thực hiện quyết liệt công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước; sử dụng đúng quy định kinh phí nguồn từ ngân sách và thực hiện triệt để các kiến nghị sau thanh tra, kiểm toán nhà nước. Ban hành và tổ chức thực hiện tốt các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công, sắp xếp lại nhà, đất.

Xây dựng lộ trình cụ thể, giao chỉ tiêu và đôn đốc các đơn vị sự nghiệp công lập đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ tài chính; phấn đấu có thêm các đơn vị tự bảo đảm chi thường xuyên và đơn vị nâng mức tự bảo đảm một phần chi thường xuyên nhằm giảm dần tỷ trọng chi trực tiếp từ ngân sách nhà nước.

Tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; nâng cao tính hiệu quả của cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính và hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công, làm cơ sở để đội ngũ lãnh đạo, quản lý ghi nhận và đánh giá tích cực.

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

Khai thác hiệu quả Nền tảng điện toán đám mây cấp tỉnh và ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động công vụ. Duy trì tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc và theo dõi nhiệm vụ chỉ đạo, điều hành trên môi trường điện tử; vận hành tốt Hệ thống thông tin báo cáo; thực hiện tốt việc số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu.

Xây dựng Khung Kiến trúc số cấp tỉnh phù hợp với Khung kiến trúc tổng thể quốc gia số; tăng cường kết nối, sử dụng dịch vụ trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP).

Đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện các hệ thống phần mềm để nâng cao tỷ lệ cung cấp TTHC và hồ sơ phát sinh trực tuyến toàn trình. Chuyển mạnh phương thức từ việc cán bộ hỗ trợ “nộp thay” sang “hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tự tạo tài khoản, tự nộp hồ sơ, tự theo dõi trạng thái xử lý”. Tăng cường tập huấn cho cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, nhất là cấp xã, về kỹ năng hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến toàn trình, ký số, số hóa và tái sử dụng dữ liệu. Triển khai quyết liệt các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, phấn đấu đạt tỷ lệ 100% hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến.

Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, bảo đảm thông tin được đăng tải đầy đủ, chính xác, cập nhật kịp thời, dễ tiếp cận, thuận tiện cho việc tra cứu, khai thác; chú trọng cung cấp thông tin có tính ứng dụng cao để phục vụ người dân và doanh nghiệp. Thực hiện công khai, minh bạch các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, danh mục dự án đầu tư, thủ tục hành chính và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì rà soát, chuẩn hóa cấu trúc, giao diện và nội dung Cổng Thông tin điện tử tỉnh; bảo đảm thông tin được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời, dễ tiếp cận, ưu tiên các nội dung người dân và doanh nghiệp thường xuyên tra cứu.

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

Duy trì và phát huy tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách của khu vực doanh nghiệp; nỗ lực hoàn thành vượt mức chỉ tiêu thu ngân sách nhà nước được Chính phủ giao.

Huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị để cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh. Tháo gỡ triệt để các rào cản cho khu vực kinh tế tư nhân nhằm khôi phục đà tăng trưởng: Bảo đảm tăng số lượng doanh nghiệp thành lập mới, tăng quy mô vốn đăng ký doanh nghiệp và tăng tổng vốn thu hút đầu tư so với năm 2025. Chỉ đạo, điều hành quyết liệt nhằm bảo đảm hoàn thành 100% các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do Hội đồng nhân dân tỉnh giao, trong đó phấn đấu hoàn thành vượt mức đối với tối đa các chỉ tiêu.

(Chi tiết tại Phụ lục I)

2. Nâng cao Chỉ số SIPAS

Việc nâng cao Chỉ số SIPAS phải được thực hiện đồng bộ, toàn diện trên cả 03 phương diện: Cải thiện nhận định, đánh giá của người dân; đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân và nâng cao mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

a) *Cải thiện Chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:*

Đổi mới phương thức truyền thông và lấy ý kiến Nhân dân: khai thác tối đa hiệu quả của các kênh thông tin sát cơ sở, đặc biệt là hình thức lồng ghép thông tin, lấy ý kiến qua các cuộc họp, sinh hoạt tại khu dân cư và đài, loa phát thanh cấp xã (đây là các kênh người dân địa phương sử dụng nhiều nhất và đánh giá có mức độ phù hợp cao nhất). Từng bước hướng dẫn, tạo thói quen cho người dân tiếp cận thông tin và góp ý qua mạng internet, Cổng Thông tin điện tử của chính quyền.

Tăng cường kiểm tra kỷ luật, kỷ cương công vụ: Kiên quyết xử lý nghiêm minh, triệt để tình trạng công chức có thái độ giao tiếp thiếu chuẩn mực, gây phiền hà, sách nhiễu và tình trạng người dân phải nộp thêm tiền ngoài quy định pháp luật trong giải quyết TTHC (qua khảo sát vẫn còn một bộ phận người dân phản ánh tồn tại tình trạng này).

Nâng cao năng lực phục vụ tại cơ sở: tập trung nguồn lực, ưu tiên cải thiện chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, do thực tiễn đây là nơi tiếp nhận, giải quyết khối lượng hồ sơ TTHC trực tiếp lớn nhất, gắn bó mật thiết nhất với đời sống sinh hoạt hàng ngày của người dân.

b) *Đáp ứng Chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân:*

Gắn chặt việc đáp ứng nhu cầu của người dân với các nhiệm vụ thường xuyên, trọng tâm triển khai ngay các giải pháp thực chất: Ưu tiên bố trí nguồn lực đầu tư, nâng cấp đồng bộ cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp để phục vụ người dân tốt hơn.

Tăng cường đào tạo, tập huấn kỹ năng để nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ trong giải quyết công việc; Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Thực hiện nghiêm túc quy định về công khai, minh bạch thông tin, nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền; Nâng cao chất lượng, tính quyết liệt trong khâu tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

c) *Nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:*

Về chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công: các sở chuyên ngành và UBND cấp xã khẩn trương rà soát, đánh giá lại hiệu quả thực thi các chính sách công tại cơ sở. Có giải pháp kịp thời để cải thiện chất lượng cung cấp nước sinh hoạt, điện sinh hoạt, đặc biệt ở khu vực nông thôn; ưu tiên nguồn lực duy tu, bảo dưỡng hạ tầng giao thông đường bộ; tổ chức thực hiện kịp thời, minh bạch các chính sách an sinh xã hội. Bảo đảm các chính sách này đi vào thực tiễn, tạo ra tác động tích cực, rõ rệt, góp phần thúc đẩy phát triển kinh

tế - xã hội địa phương, nâng cao thu nhập và cải thiện đời sống của gia đình người dân.

Đối với thủ tục hành chính liên thông, cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ; cơ quan phối hợp phải tuân thủ nghiêm thời hạn giải quyết, chịu trách nhiệm về nội dung tham gia ý kiến. Kiên quyết xử lý tình trạng chậm trễ, kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ do lỗi phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị.

Về tiếp cận dịch vụ hành chính công: rà soát, bố trí biển hiệu, sơ đồ hướng dẫn tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bảo đảm khoa học, dễ tìm, dễ thấy. Thường xuyên kiểm tra, bổ sung và thay thế ghế ngồi chờ, bàn viết, trang thiết bị phục vụ, bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất khang trang, thân thiện đối với người dân khi đến giao dịch.

Về TTHC: niêm yết công khai, đầy đủ, dễ đọc các TTHC bằng nhiều hình thức. Quán triệt thực hiện nghiêm túc quy định về thành phần hồ sơ và nộp phí, lệ phí; nghiêm cấm công chức tự ý đặt ra các yêu cầu về giấy tờ hoặc thu thêm các khoản chi phí ngoài quy định pháp luật.

Về công chức trực tiếp giải quyết công việc: thường xuyên tổ chức bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, văn hóa công sở cho đội ngũ công chức tiếp nhận hồ sơ. Yêu cầu 100% công chức phải giữ thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng Nhân dân; tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC; hướng dẫn hồ sơ tận tình, chi tiết, dễ hiểu bảo đảm công dân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ không quá một lần.

Về kết quả dịch vụ: trả kết quả giải quyết TTHC bảo đảm tính chính xác, đầy đủ thông tin, công bằng và tuân thủ quy định về thời hạn. Không để xảy ra tình trạng sai sót thông tin trên kết quả giải quyết làm ảnh hưởng đến quyền lợi của tổ chức, cá nhân.

Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: thiết lập, củng cố và thông tin rộng rãi các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để người dân dễ dàng sử dụng. Bảo đảm mọi phản ánh của công dân đều được tiếp nhận, phân loại và giải quyết triệt để, đúng quy định pháp luật; kết quả giải quyết phải được thông báo kịp thời, rõ ràng đến người dân.

(Chi tiết tại Phụ lục II)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành và UBND cấp xã

a) Căn cứ Kế hoạch này và tình hình thực tiễn, khẩn trương xây dựng kế hoạch chi tiết của cơ quan, đơn vị, địa phương để tổ chức thực hiện; hoàn thành chậm nhất sau 15 ngày kể từ ngày ban hành Kế hoạch của UBND tỉnh. Chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chủ trì các lĩnh vực CCHC để thực hiện hiệu quả các tiêu chí, tiêu chí thành phần. Định kỳ hằng tháng, các cơ quan chủ trì tiêu chí, tiêu chí thành phần tự kiểm tra, đánh giá tiến độ thực hiện; kịp thời cảnh báo các nhiệm vụ chậm tiến độ, có nguy cơ mất điểm và báo cáo Sở Nội vụ tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo xử lý.

b) Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh khi để xảy ra các tồn tại, hạn chế, sai phạm tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình gây ảnh hưởng đến kết quả các chỉ số của tỉnh.

c) Tổ chức quán triệt sâu rộng kết quả, mục tiêu và các nhiệm vụ CCHC của tỉnh đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là lãnh đạo, quản lý thuộc đối tượng điều tra xã hội học của Bộ Nội vụ. Yêu cầu đội ngũ này phải thường xuyên cập nhật, nắm chắc thông tin, kết quả thực tiễn của tỉnh để thực hiện đánh giá một cách khách quan, chính xác, toàn diện; kiên quyết khắc phục tình trạng đánh giá cảm tính, thiếu thông tin làm ảnh hưởng đến chỉ số của tỉnh.

d) Giao Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm chỉ đạo tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền sâu rộng tại cơ sở (thông qua hệ thống loa truyền thanh, các cuộc họp khu dân cư...) về các chủ trương, chính sách và nỗ lực CCHC của tỉnh giúp người dân hiểu rõ, ghi nhận những kết quả chính quyền đã đạt được, từ đó có những nhận định, đánh giá khách quan, sát với thực tiễn đối với Chỉ số SIPAS.

đ) Cung cấp kịp thời thông tin về kết quả CCHC, các sáng kiến, mô hình mới để đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Sở Nội vụ

a) Chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp kết quả, kịp thời tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo xử lý đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai chậm, thực hiện không đầy đủ hoặc không bảo đảm yêu cầu.

b) Chủ trì tham mưu UBND tỉnh phân công nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS; xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, tiến độ, sản phẩm và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị đối với từng nhiệm vụ.

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát kết quả thực hiện từng tiêu chí, tiêu chí thành phần bị mất điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa trong năm 2025; xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan và đề xuất giải pháp khắc phục cụ thể, khả thi trong năm 2026.

d) Xây dựng công cụ theo dõi tiến độ thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS; cập nhật kết quả thực hiện hàng tháng, cảnh báo các nhiệm vụ chậm tiến độ, có nguy cơ mất điểm và kịp thời đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh.

đ) Xây dựng kế hoạch, tổ chức tập huấn chuyên sâu về nghiệp vụ cải cách hành chính, công tác tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số PAR INDEX trong tháng 7/2026; chủ động đề nghị Bộ Nội vụ cử báo cáo viên hướng dẫn nghiệp vụ, giải đáp khó khăn, vướng mắc cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.

e) Nâng cao chất lượng tham mưu đối với Chỉ số SIPAS; theo dõi sát tiến độ triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của Bộ Nội vụ; hướng dẫn các cơ quan,

đơn vị, địa phương thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, hỗ trợ người dân đúng quy định, bảo đảm khách quan, thực chất.

g) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quy định đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng quý đối với Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Chủ tịch UBND cấp xã; trong đó gắn trực tiếp với tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, coi đây là tiêu chí bắt buộc trong công tác đánh giá, bổ nhiệm, bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

h) Tổ chức đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ trong công tác tham mưu cải cách hành chính năm 2025; rà soát, điều chỉnh phân công nhiệm vụ đối với lãnh đạo Sở, phòng chuyên môn, công chức phụ trách lĩnh vực cải cách hành chính, bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, nâng cao chất lượng tham mưu cho UBND tỉnh.

i) Định kỳ báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện Kế hoạch; đề xuất biểu dương, khen thưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt; đồng thời tham mưu phê bình, kiểm điểm trách nhiệm đối với cơ quan, đơn vị, địa phương chậm khắc phục tồn tại, hạn chế, để ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh.

3. Các cơ quan được giao phụ trách tham mưu các lĩnh vực, tiêu chí CCHC

a) Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về điểm số, thứ hạng của các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần được giao chủ trì, phụ trách tham mưu.

b) Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thường xuyên theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn thực hiện; kịp thời tham mưu các giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế, bảo đảm không để mất điểm tại các tiêu chí thuộc trách nhiệm tham mưu. Định kỳ báo cáo kết quả, tiến độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao chủ trì (lồng ghép trong các báo cáo CCHC Quý I, 6 tháng, Quý III, năm hoặc theo yêu cầu) gửi Sở Nội vụ tổng hợp.

c) Sở Nội vụ, cơ quan Thường trực Tổ công tác CCHC của tỉnh chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra toàn diện tiến độ thực hiện Kế hoạch này. Kịp thời tham mưu UBND tỉnh các biện pháp xử lý, chấn chỉnh đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện kém hiệu quả và đề xuất biểu dương, khen thưởng các đơn vị có thành tích xuất sắc.

4. 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.

5. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công thiết yếu (Công ty Điện lực Lạng Sơn, Viễn thông Lạng Sơn, Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Lạng Sơn)

Tăng cường đầu tư hạ tầng, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ điện, nước sinh hoạt; cải thiện thái độ phục vụ và giải quyết kịp thời các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng, góp phần trực tiếp nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

6. Bưu điện tỉnh Lạng Sơn

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân năm 2026 theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ và Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

Phối hợp thông tin, tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân tích cực tham gia, hưởng ứng các hoạt động CCHC của tỉnh. Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, tạo sự đồng thuận cao trong xã hội.

UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND 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:

- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy 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 xã, phường;
- Báo và PTTH Lạng Sơn;
- Bưu điện 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

Trần Thanh Nhân