

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), xã Hoàng Văn Thụ năm 2025

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; Căn cứ Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 29/5/2025 của UBND tỉnh Lạng Sơn 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. Ủy ban nhân dân xã Hoàng Văn Thụ ban hành 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) xã Hoàng Văn Thụ năm 2025 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC) trên địa bàn Xã Hoàng Văn Thụ. Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể gắn với phân công trách nhiệm, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) liên quan, nhất là người đứng đầu trong công tác tổ chức triển khai thực hiện để tạo sự chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các nội dung, nội dung thành phần của Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS.

Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của bộ máy chính quyền góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, minh bạch, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền các cấp với Nhân dân. Duy trì, cải thiện và từng bước nâng cao chất lượng các chỉ số: PAR INDEX, PAPI, SIPAS, qua đó nâng cao uy tín, hiệu quả quản lý của chính quyền địa phương. Góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, minh bạch và vì Nhân dân phục vụ. Thúc đẩy tinh thần trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức.

2. Yêu cầu

Triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp trên tất cả các lĩnh vực có liên quan đến cải cách hành chính và các nội dung được đo lường trong các chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS.

Phát huy vai trò của người đứng đầu, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện. Lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm của các tập thể, cá nhân liên quan.

Đảm bảo sự tham gia của người dân và doanh nghiệp trong quá trình xây dựng, giám sát và đánh giá cải cách hành chính.

II. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU

1. Mục tiêu

Tổ chức và thực hiện đầy đủ các quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đã đề ra, bám sát các nội dung theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08/01/2025 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2025; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08/01/2025 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2025; các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS trên địa bàn xã.

2. Chỉ tiêu

- Phần đầu nâng cao kết quả Chỉ số PAR INDEX năm 2025 đạt trên 80% trở lên.
- Phần đầu kết quả Chỉ số PAPI nằm trong nhóm các xã đạt điểm Trung bình cao trở lên của tỉnh.
- Phần đầu nâng cao kết quả Chỉ số SIPAS đạt 80% trở lên.

III. NHIỆM VỤ

1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu và nâng cao chất lượng điều hành CCHC

Chủ tịch UBND xã chịu trách nhiệm trước cấp trên về kết quả cải cách hành chính tại địa phương; trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của từng công chức.

Thiết lập cơ chế giao ban định kỳ (hàng quý) để đánh giá tiến độ và chất lượng thực hiện cải cách hành chính; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các tồn tại, hạn chế. Giao ban CCHC cần có biên bản định kỳ và mẫu phiếu theo dõi tiến độ thực hiện các nhiệm vụ theo từng chỉ số.

Xây dựng bảng theo dõi tiến độ chỉ tiêu từng tuần/tháng, giao một công chức chuyên trách cập nhật và báo cáo lãnh đạo xã. Gắn kết quả triển khai các chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS với kết quả đánh giá, phân loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của công chức, viên chức và người đứng đầu. Khuyến khích sáng kiến, mô hình cải tiến trong công tác quản lý hành chính, phục vụ người dân; xem đây là tiêu chí xét thi đua - khen thưởng hàng năm.

2. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

Tổ chức rà soát, hệ thống hóa toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; kịp thời kiến nghị cấp trên đơn giản hóa các thủ tục còn rườm rà, gây phiền hà cho người dân.

Niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính tại trụ sở UBND xã, Trung tâm phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử xã, đồng thời cập nhật kịp thời khi có thay đổi. Xây dựng “Bản đồ thủ tục hành chính Xã Hoàng Văn Thụ” minh họa luồng tiếp nhận - xử lý hồ sơ bằng sơ đồ trực quan (dạng infographic dán tại Trung tâm phục vụ hành chính công).

Đẩy mạnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Triển khai thực hiện nghiêm cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” đảm bảo các hồ sơ hành chính được tiếp nhận và giải quyết đúng hạn, đúng quy trình, không để tồn đọng, trễ hẹn.

3. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công

Thành lập, bố trí công chức có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức và tinh thần trách nhiệm cao trực tiếp làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công; ưu tiên cán bộ có kinh nghiệm xử lý TTHC và có kỹ năng giao tiếp tốt¹.

Xây dựng quy trình giải quyết công việc rõ ràng, minh bạch, có bảng hướng dẫn, sơ đồ quy trình công khai tại nơi tiếp dân.

Triển khai hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân qua nhiều hình thức: hòm thư góp ý, khảo sát điện tử, phỏng vấn ngắn sau giao dịch hành chính,... Xây dựng bảng khảo sát điện tử đơn giản (qua Google Form) để đánh giá mức độ hài lòng ngay sau khi giải quyết TTHC, đồng thời tạo mã QR để niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã².

Thường xuyên kiểm tra đột xuất và định kỳ hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công để phát hiện và xử lý kịp thời các biểu hiện tiêu cực, thiếu trách nhiệm, những thiếu sót.

4. Tăng cường công tác truyền thông, nâng cao nhận thức của người dân về CCHC

Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội trong công tác tuyên truyền về CCHC và các chỉ số đánh giá hiệu quả quản trị, phục vụ. Xây dựng chuyên mục CCHC trên Trang thông tin điện tử cả xã, tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh xã; tăng cường tuyên truyền lưu động, lồng ghép nội dung CCHC vào các buổi sinh hoạt cộng đồng, họp dân, hội nghị của thôn.

Phát hành tờ rơi, sổ tay hướng dẫn các thủ tục hành chính phổ biến nhằm giúp người dân dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ thực hiện. Sử dụng hiệu quả kênh Zalo,

¹ Theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

² Có mẫu đánh giá mức độ hài lòng của người dân gửi kèm.

Facebook chính thức của xã, tích hợp thông tin TTHC, phản ánh kiến nghị, lịch tiếp dân,... Phối hợp trường học, đoàn thanh niên tổ chức tuyên truyền cải cách hành chính cho học sinh tại các trường học.

Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực nhận thức về pháp luật và cải cách hành chính cho người dân, nhất là nhóm yếu thế, người dân tộc thiểu số.

5. Thực hiện tốt cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Thiết lập các kênh tiếp nhận phản ánh đa dạng như: số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý, hộp thư điện tử, tiếp công dân định kỳ,... Đảm bảo công khai địa chỉ, số điện thoại, email của chính quyền xã tại nơi tiếp dân, trên cổng thông tin xã (nếu có). Tổ chức Diễn đàn Nhân dân góp ý chính quyền xã mỗi 6 tháng, có thư mời đại diện hộ dân tham dự; ghi nhận kiến nghị bằng văn bản, đăng công khai kết quả thực hiện.

Thành lập Tổ giám sát cộng đồng cấp xã với sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc, cựu chiến binh, đoàn thể để giám sát các công trình, dự án dân sinh. Quy định rõ thời gian, trách nhiệm, quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị; xử lý dứt điểm các vụ việc phức tạp, kéo dài; thông báo kết quả cho người dân biết.

Kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi thiếu trách nhiệm, tiêu cực, nhũng nhiễu, gây bức xúc trong Nhân dân.

6. Tăng cường kiểm tra, giám sát và đánh giá nội bộ

Xây dựng kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính định kỳ hằng quý; lồng ghép kiểm tra CCHC với kiểm tra công vụ, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân.

Thực hiện tự chấm điểm PAR INDEX xã hằng năm theo bộ tiêu chí của cấp trên; từ đó phân tích các chỉ tiêu yếu kém để có biện pháp cải thiện cụ thể.

Mời đại diện Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc xã tham gia giám sát một số hoạt động cải cách hành chính nhằm tăng tính minh bạch và khách quan.

Báo cáo định kỳ kết quả thực hiện cho UBND tỉnh và các cơ quan chuyên môn cấp trên; tham mưu giải pháp điều chỉnh khi có biến động chỉ số.

(Có Phụ lục phân công nhiệm vụ và mẫu phiếu gửi kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Chủ trì hướng dẫn các cơ quan, đơn vị duy trì điểm đánh giá và thứ hạng các Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS với các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch. Tham mưu tổ chức mở các lớp hướng dẫn để truyền thông các nội dung liên quan các Chỉ số đến các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phối hợp với các Phòng có liên quan tham mưu UBND xã thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS năm 2025; tăng cường kiểm tra công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với đội ngũ CBCCVC trên địa bàn xã;

kiến nghị xử lý nghiêm đối với CBCCVC có vi phạm nhất là trong quá trình giải quyết TTHC; tái kiểm tra việc khắc phục các tồn tại đối với các đơn vị đã được kiểm tra trước đây; chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót trong thực thi nhiệm vụ.

- Tham mưu thực hiện các giải pháp nâng cao điểm số trong điều tra xã hội học đánh giá tác động của CCHC đến tổ chức bộ máy hành chính nhà nước và cải cách chế độ công vụ.

- Tham mưu giúp UBND xã kiểm tra, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn xã tổ chức triển khai, thực hiện Kế hoạch này, định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc - các tổ chức chính trị-xã hội

- Phối hợp, thực hiện vai trò giám sát, phản biện xã hội góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở đối với người dân. Tăng cường các hoạt động giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã, trong đó phát huy vai trò giám sát của Nhân dân trong thực thi công vụ của chính quyền địa phương và trong đấu tranh phòng, chống tham nhũng. Thực hiện tốt việc tổng hợp, nắm bắt tình hình Nhân dân. Phối hợp tham mưu tổ chức đối thoại trực tiếp nhằm giải quyết những khó khăn, vấn đề còn vướng mắc ngay từ cơ sở.

- Phối hợp, đồng hành cùng với cơ quan quản lý nhà nước trong việc phát triển, tạo dựng môi trường đầu tư kinh doanh thực sự minh bạch, lành mạnh, công bằng trên địa bàn xã; tư vấn đối với các chủ trương, chính sách của nhà nước, đặc biệt trong lĩnh vực khoa học công nghệ góp phần nâng cao chất lượng quản lý nhà nước.

3. Các cơ quan, đơn vị

- Tăng cường phổ biến, quán triệt, nâng cao nhận thức CBCCVC đặc biệt là vai trò của người đứng đầu trong triển khai thực hiện các Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS; căn cứ nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch này.

- Các cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện duy trì, cải thiện và nâng cao đối với từng Chỉ số, cụ thể tại các Phụ lục trong Kế hoạch có trách nhiệm phối hợp triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao các Chỉ số theo từng mục tiêu đã đề ra và gửi báo cáo về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, theo dõi, báo cáo UBND tỉnh.

- Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đơn vị truyền thông tổ chức tuyên truyền, phổ biến bằng nhiều hình thức thích hợp về các chủ trương, chính sách pháp luật liên quan đến đời sống Nhân dân để người dân ý thức và thấy rõ được trách nhiệm, quyền lợi của mình trong việc tham xây dựng chính quyền cơ sở.

4. Chế độ báo cáo: Các cơ quan, đơn vị lồng ghép, bổ sung nội dung về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này trong nội dung Báo cáo định kỳ về công tác CCHC hàng quý (trước ngày 15 tháng cuối

Nguyễn Trọng Vĩnh