

Số: /KH-BQLKKTCK

Lạng Sơn, ngày 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 Lạng Sơn 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. Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn xây dựng kế hoạch nâng cao các chỉ số như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế đã được chỉ ra của công tác 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.

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, công chức trong nỗ lực cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI trong năm 2025.

Góp phần phấn đấu năm 2025, Chỉ số PAR INDEX của tỉnh Lạng Sơn 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.

2. Yêu cầu

Các đơn vị nâng cao vai trò, trách nhiệm trong công tác tham mưu triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch này và các nội dung của Kế hoạch số 10/KH-BQLKKTCK ngày 17/01/2025 về cải cách hành chính năm 2025.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của 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.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

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 của người đứng đầu trong đổi mới, nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện Kế hoạch, báo cáo CCHC; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền CCHC. Tăng cường công tác kiểm tra CCHC, đặc biệt là kiểm tra

đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực thi công vụ.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2025.

b) Cải cách thể chế

Nâng cao chất lượng công tác xây dựng và rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) đảm bảo phù hợp với chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và thực tiễn của tỉnh nhằm tạo hành lang pháp lý thông thoáng, minh bạch để cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư, sản xuất, kinh doanh.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng, Các phòng chuyên môn.
- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Quản lý cửa khẩu.
- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

c) Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

Tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đảm bảo công khai 100% TTHC chính xác, kịp thời, đồng bộ trên các nền tảng trực tuyến. Thực hiện rà soát, đánh giá TTHC để kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các TTHC không còn phù hợp, phức tạp, gây phiền hà. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý nghiêm công chức có hành vi những nhiều, tiêu cực, tự ý đặt ra thành phần hồ sơ TTHC không đúng quy định hoặc để chậm, muộn nhiều lần.

- Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn.
- Đơn vị phối hợp: Văn phòng.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

d) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

Kịp thời sửa đổi quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan, đơn vị. Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn biên chế tại các phòng. Thực hiện rà soát, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch chức danh lãnh đạo quản lý các cấp; thực hiện đúng quy trình bổ nhiệm lãnh đạo quản lý theo quy định.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.
- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

đ) Cải cách chế độ công vụ

Rà soát, điều chỉnh Đề án vị trí việc làm trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Sử dụng công chức, viên chức đúng theo số lượng được giao. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng vị trí việc làm. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, không để xảy ra tình trạng công chức bị, viên chức vi phạm pháp luật bị kỷ luật.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.

- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

e) Cải cách tài chính công

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

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Quản lý cửa khẩu.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng.

- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

Thực hiện hiệu quả giải ngân vốn đầu tư công đạt tỷ lệ theo kế hoạch đã đề ra

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.

- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

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

Đảm bảo 100% văn bản (trừ văn bản mật) được xử lý trên môi trường mạng; duy trì tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử trên hệ thống VNPT-iOffice.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

Tiếp tục 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.

- Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng, bộ phận một cửa.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

(Chi tiết các nhiệm vụ, giải pháp tại Phụ lục I)

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

a) Nâng cao Chỉ số hài lòng về TTHC

Đảm bảo 100% TTHC được niêm yết công khai dễ đọc, dễ hiểu. 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%).

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, bộ phận một cửa.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

Nghiêm túc chấn chỉnh thái độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử; nâng cao năng lực hướng dẫn hồ sơ giải quyết TTHC của công chức. Tăng cường giám sát, xử lý nghiêm các hành vi tiêu cực, gây phiền hà, thiếu tôn trọng người dân. Phấn đấu không có hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn

- Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn.
- Đơn vị phối hợp: Văn phòng, bộ phận một cửa.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

Đảm bảo trên 99% kết quả giải quyết TTHC 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.

- Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn.
- Đơn vị phối hợp: Văn phòng, bộ phận một cửa.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

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

Đảm bảo 100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định và có phản hồi kết quả cho người dân, tổ chức; công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn.
- Thời gian thực hiện: khi phát sinh phản ánh, kiến nghị.

(Chi tiết các nhiệm vụ, giải pháp tại Phụ lục II)

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

a) Chỉ số “Trách nhiệm giải trình với người dân”

Nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân, giải quyết kịp thời, dứt điểm khiếu nại, tố cáo, bức xúc của người dân.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.
- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.
- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

b) Chỉ số “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị khi đề xảy ra trường hợp tham nhũng.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng, Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu
- Đơn vị phối hợp: các đơn vị liên quan.

- Thời gian thực hiện: Trong năm 2025.

c) Chỉ số “Thủ tục hành chính công”

Nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ của công chức trực tiếp giải quyết TTHC. 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.

- Đơn vị chủ trì: Các phòng chuyên môn.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

d) Chỉ số “Quản trị điện tử”

Nâng cấp Trang thông tin điện tử đảm bảo thân thiện, dễ sử dụng. Tăng cường khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, Trung tâm Quản lý cửa khẩu.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

(Chi tiết các nhiệm vụ, giải pháp tại Phụ lục III)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng theo chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động nghiên cứu, cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch này để tổ chức triển khai, thực hiện tại phòng đạt hiệu quả.

2. Giao Văn phòng tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch lồng ghép với báo cáo cải cách hành chính gửi Sở Nội vụ theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PARINDEX), 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 của Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng-Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- VP, các PCM, TTQLCK;
- Trang TTĐT;
- Lưu: VT, VP (TTT).

TRƯỞNG BAN

Nguyễn Quốc Toàn