

Số: /KH-BQLKKTCK

Lạng Sơn, ngày tháng 7 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) năm 2026

Thực hiện Kế hoạch 252/KH-UBND ngày 23/6/2026 của UBND tỉnh 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, Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn xây dựng kế hoạch để triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- 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 trong năm 2025 góp phần cải thiện vị trí xếp hạng Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2026.

- Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, khả thi để cải thiện mạnh mẽ chất lượng, hiệu quả công tác CCHC. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ 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

- 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.

- Xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả cải thiện các tiêu chí được giao phụ trách.

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 tổ chức thực hiện các nội dung của 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 UBND tỉnh giao, Chủ tịch, các Phó

Chủ tịch UBND tỉnh giao đúng hạn. Tăng cường công tác kiểm tra CCHC, kiên quyết xử lý nghiêm các đơn vị, cá nhân 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. Đăng tải đầy đủ các bản tin CCHC của Chính phủ trên Trang thông tin điện tử.

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 đơn vị và cá nhân.

Thực hiện nghiêm quy định tiếp công dân và báo cáo đầy đủ kết quả theo quy định.

b) Cải cách thể chế:

Thực hiện rà soát văn bản quy phạm pháp luật để kịp thời kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ cho phù hợp với thực tiễn và quy định của pháp luật hiện hành.

Nâng cao toàn diện chất lượng công tác tham mưu, xây dựng văn bản quy phạm pháp luật. Thường xuyên rà soát, đánh giá thực tiễn để bảo đảm văn bản quy phạm pháp luật có tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý, khả thi và kịp thời tháo gỡ các bất cập phát sinh.

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

Thường xuyên rà soát và trình công bố danh mục TTHC, thực hiện công khai TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết 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.

Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan; phân đầu không có hồ sơ quá hạn, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn. Thực hiện nghiêm việc tổ chức xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi có hồ sơ chậm, muộn (nếu có).

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 TTHC 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 đơn vị theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả.

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.

Tăng cường cử công chức, viên chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm nhằm cập nhật, bồi dưỡng, nâng cao kiến thức phục vụ công việc chuyên môn.

Thực hiện công khai, minh bạch trong 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.

e) Cải cách tài chính công:

Thực hiện 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 (nếu có). Tổ chức thực hiện tốt các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công.

Tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; nâng cao tính hiệu quả của cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp về sử dụng kinh phí.

g) Chính quyền điện tử, Chính quyền số:

Tiếp tục 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; Sử dụng có hiệu quả các nền tảng số dùng chung của tỉnh.

Nâng cao vai trò, trách nhiệm của cá nhân, đơn vị thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại kế hoạch về chuyển đổi số; kế hoạch về khoa học công nghệ, đổi mới, sáng tạo

Tiếp tục triển khai thực hiện phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, đối với hồ sơ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến.

Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Trang Thông tin điện tử 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 để phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Tiếp tục phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát, tinh chỉnh quy định sử dụng Nền tảng cửa khẩu số tỉnh Lạng Sơn. Triển khai thực hiện có hiệu quả, đúng tiến độ Đề án thí điểm cửa khẩu thông minh theo Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 24/10/2024 của UBND tỉnh

(Chi tiết tại Phụ lục I)

2. Nâng cao Chỉ số SIPAS

a) Nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Tăng cường cung cấp, giải thích thông tin chính sách bằng nhiều hình thức phù hợp, dễ tiếp cận; đẩy mạnh tuyên truyền qua Trang thông tin điện tử và mạng xã hội nhằm giúp người dân dễ tìm, dễ hiểu thông tin chính sách.

Tổ chức lấy ý kiến các cơ quan, tổ chức liên quan trong quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện cơ chế chính sách theo chức năng, nhiệm vụ.

b) Cung ứng dịch vụ hành chính công

- Về thủ tục hành chính: Đảm bảo 100% TTHC được niêm yết công khai dễ đọc, dễ hiểu. Quán triệt, yêu cầu công chức, viên chức tuân thủ tuyệt đối các quy định về thành phần hồ sơ, các loại phí, lệ phí khi tiếp nhận, giải quyết TTHC. Tăng cường kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Rà soát quy trình nội bộ, xác định các khâu, công đoạn dễ gây chậm trễ để có giải pháp khắc phục, phân đầu không có hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi có hồ sơ trễ hạn (nếu có).

- Về công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc: Tăng cường cử công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng thường xuyên về kỹ năng giao tiếp, văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử. Nâng cao năng lực, kỹ năng giải quyết hồ sơ TTHC cho công chức, viên chức trực tiếp giải quyết TTHC. Tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, tăng cường công tác kiểm tra công vụ đột xuất.

- Về kết quả dịch vụ: Tăng cường ứng dụng CNTT để đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định. Rà soát, chuẩn hóa các mẫu biểu kết quả giải quyết TTHC.

- Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý PAKN đảm bảo 100% PAKN được xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định. Công khai kết quả xử lý các PAKN theo quy định và công khai trên Trang thông tin điện tử.

(Chi tiết nhiệm vụ tại Phụ lục II kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các đơn vị thuộc và trực thuộc

- Căn cứ Kế hoạch này và nhiệm vụ tại các phụ lục kèm theo, chủ động tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao đảm bảo hiệu quả và chất lượng; phối hợp chặt chẽ với Văn phòng trong theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện.

- Quán triệt đến toàn thể công chức và người lao động thuộc phòng về mục tiêu, yêu cầu, nhiệm vụ nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; gắn kết quả thực hiện với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ năm 2026.

2. Văn phòng

- Giao Văn phòng là đầu mối theo dõi, đôn đốc thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

- Tham mưu báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch lồng ghép với báo cáo định kỳ về cải cách hành chính theo quy định.

3. Người đứng đầu các đơn vị

Chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Ban về tiến độ, chất lượng, sản phẩm, tài liệu kiểm chứng đối với nhiệm vụ thuộc lĩnh vực được phân công; kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc, nhiệm vụ có nguy cơ chậm tiến độ để xem xét, chỉ đạo xử lý.

Trên đây là 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) năm 2026 của Ban Quản lý Khu kinh tế cửa khẩu Đồng Đăng - Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- VP, các PCM, TTQLCK;
- Lưu: VT, VP_(TTT).

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

Hoàng Việt Đông