

Số: /KH-UBND

Đoàn Kết, ngày tháng 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) xã Đoàn Kết năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 252/KH-UBND ngày 23/6/2026 của UBND tỉnh về 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. 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, UBND xã Đoàn Kết ban hành 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) xã Đoàn Kết năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính, hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch, phục vụ Nhân dân.

Nâng cao chất lượng thực thi công vụ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

Khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện cải cách hành chính; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

Tạo nền tảng, điều kiện cần thiết để thực hiện đánh giá Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân trong năm 2026 và những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

Các nhiệm vụ, giải pháp phải được triển khai đồng bộ, có trọng tâm, trọng điểm, gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2026 của xã.

Phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả các tiêu chí được giao phụ trách.

Lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM NÂNG CAO CHỈ SỐ

PAR INDEX

1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC; xác định CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của các bộ phận chuyên môn và đội ngũ cán bộ, công chức.

Tổ chức triển khai kịp thời, đầy đủ các chủ trương, nghị quyết, chương trình, kế hoạch và văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về công tác CCHC; cụ thể hóa thành các nhiệm vụ, giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

Tăng cường công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC, việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện.

Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo; thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC, bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức và người dân đối với công tác CCHC.

Gắn kết quả thực hiện CCHC với công tác thi đua, khen thưởng, đánh giá, xếp loại chất lượng tập thể, cán bộ, công chức hằng năm; phát huy sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Cải cách thể chế

Tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời, có hiệu quả các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương, của tỉnh và cấp trên; bảo đảm các quy định của pháp luật được thực hiện thống nhất, đồng bộ và phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

Thực hiện tốt công tác tham mưu, xây dựng, thẩm định và ban hành văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) trên địa bàn. Thường xuyên rà soát các văn bản, quy định, quy trình thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý; kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, bất cập trong quá trình tổ chức thực hiện để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật bằng các hình thức phù hợp; nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức và Nhân dân; gắn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật với CCHC, chuyển đổi số và thực hiện dân chủ ở cơ sở.

3. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

Tiếp tục rà soát, cập nhật, công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã; bảo đảm người dân, tổ chức dễ tiếp cận, dễ tìm hiểu và thuận lợi trong quá trình thực hiện.

Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC; thực hiện nghiêm việc giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn, hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn; thực hiện đầy đủ việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với các trường hợp giải quyết quá hạn theo quy định.

Tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Phục vụ hành chính công xã; thực hiện hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, một phần; khuyến khích người dân thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có phát sinh nghĩa vụ tài chính.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc giải quyết TTHC; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho người dân và tổ chức.

4. 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.

Tiếp tục rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy, phân công nhiệm vụ của các bộ phận chuyên môn theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm ngày 16/6/2025 và các văn bản hướng dẫn thi hành; bảo đảm hoạt động thông suốt, hiệu lực, hiệu quả sau sắp xếp đơn vị hành chính.

Thực hiện phân công nhiệm vụ rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ tiến độ, rõ kết quả; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong giải quyết công việc, nhất là các nhiệm vụ liên thông, các TTHC liên quan đến nhiều lĩnh vực; hạn chế tình trạng chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm trong thực thi công vụ.

5. Cải cách chế độ công vụ

Tiếp tục thực hiện nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công vụ; nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tự đào tạo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành chính, kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

Thực hiện đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức bảo đảm khách quan, thực chất, gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong thực hiện CCHC; đồng thời xem xét trách nhiệm đối với các trường hợp vi phạm

kỷ luật, kỷ cương hành chính hoặc không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

6. Cải cách tài chính công

Thực hiện quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước đúng quy định, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, công khai, minh bạch; nâng cao trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn trong quản lý và sử dụng kinh phí được giao.

Thực hiện nghiêm các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công; tăng cường công khai, minh bạch trong quản lý tài chính, tài sản công và các nguồn lực của Nhà nước.

Bố trí, sử dụng kinh phí thực hiện CCHC, chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin phù hợp với khả năng ngân sách của địa phương; nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực phục vụ CCHC.

7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công; nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương trên môi trường số.

Thực hiện xử lý văn bản điện tử, hồ sơ công việc trên môi trường mạng; tăng cường sử dụng chữ ký số, các phần mềm dùng chung và các nền tảng số trong chỉ đạo, điều hành.

Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, các nền tảng số dùng chung phục vụ công tác quản lý nhà nước và giải quyết TTHC.

Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tăng cường tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa nhằm giảm thành phần hồ sơ, giảm thời gian giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

8. Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến bằng các hình thức phù hợp; nâng cao nhận thức, sự đồng thuận và tham gia của người dân trong thực hiện CCHC.

Tăng cường các giải pháp hỗ trợ người dân tiếp cận thông tin, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số; nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC.

Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội đối với việc thực hiện CCHC, giải quyết TTHC và phục vụ người dân, tổ chức.

Thường xuyên nắm bắt, tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; kịp thời có giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

(Chi tiết tại Phụ lục I)

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM 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.

1. Cải thiện nhận định, đánh giá của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và các chủ trương, chính sách của Nhà nước liên quan trực tiếp đến người dân; nâng cao nhận thức, sự đồng thuận và niềm tin của người dân đối với hoạt động của chính quyền địa phương.

Thực hiện công khai, minh bạch đầy đủ các thông tin liên quan đến TTHC, quy trình giải quyết công việc, thời gian giải quyết, phí, lệ phí và các nội dung khác theo quy định; tạo điều kiện thuận lợi để người dân dễ dàng tiếp cận và giám sát.

Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội; kịp thời tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nâng cao chất lượng phục vụ tại Bộ phận Phục vụ hành chính công xã; bố trí địa điểm tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC.

Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công trên môi trường số.

Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa quy trình giải quyết công việc; giảm thời gian chờ đợi, giảm số lần đi lại của người dân, tổ chức; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện và hiệu quả.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; kịp thời giải quyết các nội dung thuộc thẩm quyền và thông báo kết quả xử lý theo quy định.

3. Nâng cao mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Về chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách công: Rà soát, đánh giá lại hiệu quả thực thi các chính sách công; kịp thời đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp nước sinh hoạt, điện sinh hoạt; ưu tiên nguồn lực duy tu, bảo dưỡng hạ tầng giao thông đường bộ; tổ chức thực hiện kịp thời, công

khai, minh bạch các chính sách an sinh xã hội, bảo đảm các chính sách đi vào thực tiễn, tạo tác động tích cực, rõ rệt, góp phần nâng cao đời sống Nhân 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 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: Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC bảo đảm tính chính xác, đầy đủ thông tin, công bằng và đúng thời hạn; không để xảy ra sai sót thông tin trên kết quả giải quyết làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Xây dựng môi trường hành chính thân thiện, chuyên nghiệp, hiện đại; lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, hướng tới nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

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)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Là cơ quan chủ trì tham mưu UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2026.

Theo dõi, cập nhật kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của

Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS; kịp thời phát hiện các nhiệm vụ chậm tiến độ, các nội dung có nguy cơ ảnh hưởng đến kết quả đánh giá để tham mưu UBND xã chỉ đạo khắc phục.

Chủ trì tham mưu tổ chức rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS; đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng công tác CCHC và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch; tham mưu UBND xã thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định; đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS của xã.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Chủ trì thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến cải cách TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức.

Thực hiện công khai, minh bạch TTHC; hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

Thường xuyên theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; tiếp nhận, xử lý hoặc tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; phối hợp thực hiện các nhiệm vụ nâng cao Chỉ số SIPAS.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

Phối hợp tham mưu UBND xã trong công tác chỉ đạo, điều hành, theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ được giao; phối hợp cung cấp thông tin, số liệu phục vụ công tác đánh giá kết quả CCHC.

Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ về nâng cao hiệu quả hoạt động chỉ đạo, điều hành của UBND xã, góp phần nâng cao các tiêu chí về chính quyền số trong Chỉ số PAR INDEX.

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

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS thuộc lĩnh vực phụ trách; chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần có liên quan.

Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch; kịp thời đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia thực hiện CCHC, chuyển đổi số; nâng cao nhận thức và trách nhiệm

của người dân trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Tăng cường giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực hiện CCHC, giải quyết TTHC và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; phản ánh kịp thời ý kiến, kiến nghị của người dân đến UBND xã để xem xét, giải quyết.

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) xã Đoàn Kết năm 2026, đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Chánh, PCVP HĐND&UBND xã;
- Lưu: VT, VHXX (ĐTT).

Q. CHỦ TỊCH

Lý Văn Thành