

Số: /KH-UBND

Đình Lập, 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) xã Đình Lập năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 252/KH-UBND ngày 23/6/2026 của UBND tỉnh Lạng Sơn 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;

Ủy ban nhân dân xã 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) Tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn xã Đình Lập năm 2026; góp phần nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của chính quyền địa phương, xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

b) Phát huy những kết quả đạt được trong công tác cải cách hành chính, đồng thời tập trung khắc phục triệt để các tồn tại, hạn chế, các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn bị mất điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa; nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền xã theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm hoạt động thông suốt, hiệu lực, hiệu quả.

c) Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; đổi mới lề lối làm việc, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng cung cấp dịch vụ công và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

d) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính; góp phần xây dựng chính quyền số, phát triển kinh tế số và xã hội số trên địa bàn xã.

đ) Tạo chuyển biến rõ nét về nhận thức và hành động của cả hệ thống chính trị trong thực hiện cải cách hành chính; huy động sự tham gia, giám sát

của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, cộng đồng dân cư và Nhân dân trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

## **2. Yêu cầu**

a) Việc triển khai thực hiện Kế hoạch phải bám sát mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp của Kế hoạch nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2026 của UBND tỉnh; đồng thời phù hợp với điều kiện thực tiễn, chức năng, nhiệm vụ của UBND xã và yêu cầu của mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

b) Xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong tổ chức thực hiện; phân công “rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ kết quả, rõ trách nhiệm”; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, bảo đảm thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao.

c) Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; coi kết quả thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

d) Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, đánh giá tiến độ thực hiện; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót; chủ động đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, không để phát sinh tình trạng chậm trễ, ảnh hưởng đến kết quả thực hiện các chỉ số PAR INDEX và SIPAS.

đ) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền bằng nhiều hình thức phù hợp để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp về mục tiêu, ý nghĩa, kết quả cải cách hành chính; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân.

e) Bảo đảm việc triển khai Kế hoạch được thực hiện thường xuyên, liên tục, có trọng tâm, trọng điểm, gắn với việc thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

## **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 được UBND tỉnh giao. Thường xuyên kiểm tra tiến độ thực hiện 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 hội nghị đối thoại giữa chính quyền 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.

#### *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; kịp thời 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. Chú trọng bồi dưỡng kỹ năng thực tiễn, năng lực dự báo trong công tác xây dựng thể chế cho đội ngũ cán bộ chuyên môn.

#### *c) Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)*

Công khai TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã 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 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; 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.

Bám sát các quy định, hướng dẫn của Trung ương, của tỉnh 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; thực hiện nghiêm túc quy chế làm việc của UBND xã.

*d) 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, công chức, viên chức. Bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức. Triển khai việc 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.

Tiếp tục bố trí cán bộ, công chức, viên chức có chuyên môn, bảo đảm 100% công chức, viên chức được bố trí tuân thủ tuyệt đối theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt.

Nâng cao tính công khai, minh bạch các quy trình quy hoạch, bổ nhiệm, 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 các giải pháp thu ngân sách đảm bảo theo chỉ tiêu được giao, đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công và thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách. Ban hành và tổ chức thực hiện tốt các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công, sắp xếp lại nhà, đất.

Phấn đấu có thêm các đơn vị 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.

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

Khai thác hiệu quả ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động công vụ. Duy trì tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc 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.

Tiếp tục nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng dịch vụ công, 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”. 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 Trang thông tin điện tử xã, 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 HĐND và UBND xã thường xuyên rà soát, chuẩn hóa cấu trúc, giao diện và nội dung Trang thông tin điện tử xã; 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*

Phấn đấu hoàn thành vượt mức chỉ tiêu thu ngân sách được UBND tỉnh giao hằng năm.

Huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị để cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư kinh doanh. 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 xã 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 thôn, tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh. Từng bước hướng dẫn, tạo thói quen cho người dân tiếp cận thông tin và góp ý qua mạng internet, Trang Thông tin điện tử của xã.

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.

Tập trung nguồn lực, ưu tiên cải thiện chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

*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 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: 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 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: niềm 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. Phòng Văn hóa - Xã hội**

a) Là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu UBND xã, Chủ tịch UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn xã.

b) Chủ trì tham mưu UBND xã cụ thể hóa các nhiệm vụ, chỉ tiêu của Kế hoạch thành chương trình, nhiệm vụ hằng năm; theo dõi tiến độ, tổng hợp kết quả thực hiện và kịp thời tham mưu UBND xã chỉ đạo xử lý những nhiệm vụ chậm tiến độ hoặc có nguy cơ không hoàn thành.

c) Chủ trì rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX và SIPAS; phân tích nguyên nhân các tiêu chí bị giảm điểm hoặc có nguy cơ mất điểm; tham mưu các giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng thực hiện trong từng lĩnh vực.

d) Chủ trì xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số, chính quyền số và nâng cao Chỉ số SIPAS; phối hợp với Trung tâm Dịch vụ công ích, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử, mạng xã hội và các hình thức phù hợp khác nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp.

đ) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan liên quan theo dõi việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, việc thực hiện văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ; tổng hợp ý kiến phản ánh, đánh giá của người dân, tổ chức để tham mưu các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng.

e) Chủ trì tham mưu tổ chức các hội nghị, lớp tập huấn, bồi dưỡng về cải cách hành chính, chuyển đổi số, kỹ năng phục vụ người dân, văn hóa công vụ và công tác tuyên truyền cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và những người trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

f) Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch; kịp thời phát hiện, hướng dẫn khắc phục những tồn tại, hạn chế; tham mưu UBND xã điều chỉnh, bổ sung các giải pháp phù hợp với yêu cầu thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và Chỉ số SIPAS trên địa bàn xã.

#### **2. Phòng Kinh tế xã**

a) Chủ trì tham mưu UBND xã triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính gắn với phát triển kinh tế, xây dựng nông thôn mới, quản lý đất đai, xây

dụng, tài nguyên, môi trường, nông nghiệp và các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý; rà soát, đề xuất đơn giản hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, hợp tác xã và doanh nghiệp.

b) Chủ trì tham mưu thực hiện các giải pháp cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; hỗ trợ hộ kinh doanh, hợp tác xã và doanh nghiệp tiếp cận các cơ chế, chính sách của Nhà nước; góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

c) Chủ trì tham mưu thực hiện các nhiệm vụ về cải cách tài chính công thuộc lĩnh vực được giao; nâng cao hiệu quả quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công, đầu tư công; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; theo dõi, đôn đốc thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán (nếu có).

d) Chủ trì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan liên quan đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu số đối với các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực kinh tế, đất đai, xây dựng, tài nguyên và môi trường.

đ) Thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng, các chương trình, dự án đầu tư, danh mục thủ tục hành chính và các thông tin thuộc lĩnh vực quản lý theo quy định; nâng cao tính công khai, minh bạch trong giải quyết công việc.

### **3. Trung tâm Phục vụ hành chính công**

a) Chủ trì tổ chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện đầy đủ các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính, bảo đảm việc giải quyết hồ sơ đúng trình tự, đúng thời hạn, đúng quy định của pháp luật; phân đầu duy trì tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt từ 99% trở lên.

b) Thường xuyên rà soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời đôn đốc các cơ quan, bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ đúng thời hạn; đối với hồ sơ có nguy cơ quá hạn phải chủ động cảnh báo, phối hợp tháo gỡ khó khăn, hạn chế phát sinh hồ sơ trễ hạn. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với 100% hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định.

c) Chủ trì hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng tài khoản định danh điện tử và khai thác kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tái sử dụng dữ liệu số theo quy định.

d) Thực hiện công khai đầy đủ, chính xác và kịp thời thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, thời hạn, phí, lệ phí, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các thông tin liên quan; thường xuyên rà soát việc niêm yết, bảo đảm thuận tiện cho tổ chức, cá nhân trong quá trình tra cứu và thực hiện thủ tục hành chính.

đ) Nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; bố trí, sắp xếp khu vực giao dịch khoa học, văn minh, thân thiện; bảo đảm đầy đủ trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, thiết bị hỗ trợ để phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

e) Thực hiện nghiêm văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, hướng dẫn tận tình, đúng quy định, không gây phiền hà, sách nhiễu; bảo đảm người dân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ không quá một lần đối với cùng một thủ tục hành chính.

#### **4. Trung tâm Dịch vụ công ích**

a) Tổ chức tuyên truyền thường xuyên trên hệ thống truyền thanh cơ sở, mạng xã hội và các phương tiện thông tin phù hợp; kịp thời cập nhật, đăng tải các văn bản chỉ đạo, các mô hình, sáng kiến, kết quả nổi bật trong công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số của xã.

b) Phối hợp với các cơ quan chuyên môn xây dựng chuyên mục, tin, bài, phóng sự, infographic, video tuyên truyền; đa dạng hóa hình thức truyền thông nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp về mục tiêu, ý nghĩa, lợi ích của cải cách hành chính và chuyển đổi số.

#### **5. Công an xã**

Chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai các giải pháp 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.

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

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 xã. 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 xã đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện; kịp thời báo cáo UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) chỉ đạo giải quyết khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền./.

##### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT.

(b/c)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Bế Thị Trang**