

Số: /KH-STP

Lạng Sơn, ngày 12 tháng 6 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI); Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của Sở Tư pháp tỉnh Lạng Sơn năm 2025

Căn cứ Quyết định số 78/QĐ-UBND ngày 08/01/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính; Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2024, Sở Tư pháp xếp thứ 06/20 đơn vị khối Sở, ban, ngành thực hiện xếp hạng chỉ số cải cách hành chính¹.

Thực hiện Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 29/5/2025 của UBND tỉnh về việc 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, nhằm tiếp tục tạo những chuyển biến tích cực, tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính (CCHC) phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp; cải thiện, nâng cao các chỉ số PAPI, SIPAS và PAR INDEX của Sở Tư pháp và của tỉnh Lạng Sơn trong năm 2025, Sở Tư pháp xây dựng kế hoạch 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 khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính (CCHC), nâng cao sự hài lòng của người dân và hiệu quả quản trị, hành chính công của Sở Tư pháp qua kết quả đánh giá các Chỉ số năm 2024 và của tỉnh Lạng Sơn đối với các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Tư pháp.

- Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, có tính đột phá, khả thi để cải thiện mạnh mẽ điểm số, thứ hạng của từng Chỉ số trong năm 2025 và những năm tiếp theo, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao của Sở Tư pháp. Góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu của Kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030 và các mục tiêu công tác tư pháp của Ngành và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

¹ Tăng 01 bậc so với năm 2023 (năm 2023 xếp thứ 07/20 đơn vị khối Sở, ban, ngành).

- Tăng cường trách nhiệm trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo của Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo các phòng, đơn vị trong việc thực hiện cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, chức trách công vụ trong việc giải quyết các thủ tục hành chính. Tổ chức kiểm tra về nghiệp vụ chuyên ngành thuộc lĩnh vực quản lý; chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót về chuyên môn thuộc lĩnh vực quản lý.

2. Yêu cầu

- Quán triệt về tư tưởng, nhận thức để tạo sự chuyển biến mạnh trong đội ngũ công chức, viên chức, người lao động về thái độ, trách nhiệm, tác phong thực hiện công vụ. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Việc cải thiện điểm số và xếp hạng chỉ số CCHC là trách nhiệm chung của công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị; các phòng chủ trì có trách nhiệm phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để cải thiện điểm các chỉ số thành phần theo ***chỉ tiêu cụ thể giao tại phụ lục kèm theo Kế hoạch***; các phòng, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp tốt với phòng chủ trì và chịu trách nhiệm về các chỉ tiêu thành phần thuộc lĩnh vực công tác chuyên môn.

- Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc Sở nêu cao tinh thần trách nhiệm và tổ chức thực hiện, thường xuyên kiểm tra đôn đốc, giám sát, xử lý kịp thời các phát sinh trong quá trình triển khai Kế hoạch. Công tác kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này gắn với kiểm tra thực thi công vụ phải thực sự đi sâu đi sát vào các nội dung cụ thể, công việc cụ thể của các phòng, đơn vị; xử lý nghiêm các sai phạm, khắc phục thiếu sót, hạn chế trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, thực thi công vụ và triển khai thực hiện Kế hoạch; chỉ đạo khắc phục hoặc kiến nghị khắc phục các tồn tại có lộ trình, thời hạn cụ thể.

II. MỤC TIÊU

- Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025 nằm trong nhóm 05 Sở, ban, ngành có chỉ số cao nhất.

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2025 nằm trong nhóm 10 Sở, ban, ngành có chỉ số cao nhất.

- Nâng cao kết quả xếp hạng Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2025 và các năm tiếp theo đối với các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở Tư pháp.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

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 người đứng đầu; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; đổi mới, nâng cao chất lượng tham mưu, xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch, báo cáo CCHC; đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền CCHC.

- Nhân rộng các sáng kiến, mô hình CCHC hiệu quả. Khắc phục hạn chế trong việc xử lý các vấn đề sau kiểm tra và thiếu các sáng kiến đột phá.

b) Cải cách thể chế

Nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành và kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, khả thi. Xử lý dứt điểm các VBQPPL có nội dung trái pháp luật theo kiến nghị. Thực hiện hiệu quả công tác theo dõi thi hành pháp luật và kiểm tra VBQPPL.

c) Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

- Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới TTHC. Thường xuyên rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC, cắt giảm chi phí tuân thủ. Đảm bảo công khai 100% TTHC chính xác, kịp thời, đồng bộ trên các nền tảng trực tuyến.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp tỉnh và cấp xã. Nâng cao chất lượng thông tin và tương tác trên Cổng thông tin điện tử.

d) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

Rà soát, xây dựng Đề án sắp xếp, kiện toàn các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Thực hiện hiệu quả phân cấp quản lý nhà nước theo quy định

đ) Cải cách chế độ công vụ

- Kịp thời cập nhật, phê duyệt và thực hiện nghiêm Đề án vị trí việc làm của Sở Tư pháp và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở.

- Nâng cao chất lượng công tác sử dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức (CCVC); đăng ký nhu cầu tuyển dụng công chức, viên chức, tổ chức tuyển dụng viên chức theo quy định.

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ; xây dựng đội ngũ CCVC ngành Tư pháp chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, sáng tạo.

e) Cải cách tài chính công

- Duy trì và phát huy kết quả tích cực đã đạt được. Thực hiện nghiêm các quy định về quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước, tài sản công.

- Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Thực hiện đầy đủ, kịp thời 100% các kiến nghị của cơ quan thanh tra, kiểm toán. Nâng cao hiệu quả giải ngân vốn đầu tư công.

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

- Khắc phục tình trạng giảm điểm tại các tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa; nâng cao tỷ lệ và chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến. Đẩy mạnh thanh toán

trực tuyến.

- Tiếp tục duy trì số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt tỷ lệ 100%; đẩy mạnh tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.

h) Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội: Xác định việc cải thiện Chỉ số SIPAS là nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách. Tạo môi trường đầu tư kinh doanh thông thoáng, thuận lợi, thu hút đầu tư hiệu quả. Phân đấu hoàn thành và vượt các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

(Chi tiết các nhiệm vụ được cụ thể hóa tại Phụ lục I kèm theo)

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

a) Nâng cao mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Phối hợp đề xuất cải thiện, chuẩn hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Đa dạng hóa kênh thông tin, đảm bảo thông tin TTHC dễ tiếp cận, dễ hiểu.

b) Nâng cao Chỉ số hài lòng về TTHC

Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp được niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận hồ sơ, dễ đọc, dễ hiểu. Công chức tại bộ phận Một cửa 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%).

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

Thường xuyên quán triệt về thái độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử; nâng cao năng lực hướng dẫn hồ sơ của Công chức tại bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Tăng cường giám sát, xử lý nghiêm các hành vi tiêu cực, gây phiền hà, thiếu tôn trọng người dân.

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

Đảm bảo trên 99% kết quả giải quyết 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.

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

Rà soát, duy trì công khai các kênh tiếp nhận PAKN, dễ dàng tiếp cận. Đảm bảo 100% PAKN được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định và có phản hồi kết quả cho người dân, tổ chức.

(Chi tiết các nhiệm vụ được cụ thể hóa tại Phụ lục II kèm theo)

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

a) Cải thiện Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và các quyền tham gia của người dân. Lòng ghép việc tuyên truyền, phổ biến Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; các Luật, Nghị định, văn bản quy pháp luật về các quy định về bầu cử, chính sách đất đai, quy hoạch, ngân sách xã, hộ nghèo; phòng, chống tham nhũng... trong các chương trình, đề án, kế hoạch PBGDPL.

Định kỳ hàng năm Sở Tư pháp thực hiện mua, cấp phát bổ sung đầu sách pháp luật cho Tủ sách pháp luật cấp xã, chú trọng trang bị các Bộ luật, Luật có liên quan đến dân chủ ở cơ sở, quyền và nghĩa vụ của công dân.

Tiếp tục đổi mới nội dung, hình thức phổ biến, giáo dục pháp luật với phương châm hướng mạnh về cơ sở, lấy người dân làm trung tâm; tăng cường vận động xã hội hóa trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật.

b) Cải thiện Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định”

Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ việc công khai các thông tin theo quy định, đặc biệt là công khai dự toán, giao dự toán, công khai quyết toán ngân sách hàng năm của Sở Tư pháp, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở theo quy định. Thực hiện công khai trong việc triển khai thực hiện các dự án đầu tư mà Sở được giao thực hiện.

Phối hợp thực hiện công tác tuyên truyền nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin cho người dân. Phối hợp hướng dẫn, kiểm tra UBND cấp xã trong việc công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách theo lĩnh vực, phạm vi quản lý của Sở Tư pháp với các hình thức phù hợp trên Trang thông tin điện tử, bảng thông tin và niêm yết tại trụ sở cơ quan.

c) Cải thiện Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

Nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân, đối thoại; giải quyết kịp thời, dứt điểm khiếu nại, tố cáo, bức xúc của người dân về các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Tư pháp tiếp nhận qua công tác xử lý đơn thư, tiếp công dân, do các cơ quan, đơn vị chuyển đến, bảo đảm tuân thủ đúng quy định.

Cải thiện chất lượng và khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ pháp lý tại cơ sở; tăng cường truyền thông về trợ giúp pháp lý bằng các hình thức phù hợp; đảm bảo 100% người được trợ giúp pháp lý có nhu cầu được cung cấp dịch vụ pháp lý miễn phí; nâng cao chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý; tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác hòa giải ở cơ sở.

d) Cải thiện Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

Quyết liệt thực hiện các giải pháp phòng ngừa, phát hiện, xử lý tham nhũng, tiêu cực, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm. Nâng cao nhận thức và quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền các cấp. Đảm bảo công bằng, minh bạch trong tuyển dụng công chức, viên chức.

d) Cải thiện Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

Nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ của công chức Một cửa của Sở Tư pháp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. 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.

e) Cải thiện Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ công cơ bản, thiết yếu thuộc ngành Tư pháp; tiếp tục đổi mới, kiện toàn, sắp xếp và nâng cao hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Tư pháp.

g) Cải thiện Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

Phối hợp, tăng cường công tác tự quản lý, giám sát và phản ánh, báo cáo các hành vi gây ô nhiễm môi trường. Nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường của công chức, viên chức, người lao động Sở Tư pháp. Phối hợp tập trung cải thiện chất lượng không khí và nguồn nước sinh hoạt.

h) Cải thiện Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

Nâng cao chất lượng thông tin Trang thông tin Phổ biến, giáo dục pháp luật và Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp đảm bảo đăng tải đầy đủ thông tin chỉ dẫn, biểu mẫu về giải quyết TTHC, đảm bảo thuận tiện, dễ tra cứu, khai thác; phối hợp hướng dẫn, hỗ trợ khả năng tiếp cận và kỹ năng sử dụng Internet, dịch vụ công trực tuyến cho người dân; xử lý kịp thời 100% các phản ánh, kiến nghị trực tuyến của tổ chức, cá nhân.

(Chi tiết các nhiệm vụ được cụ thể hóa tại Phụ lục III kèm theo)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị thuộc Sở căn cứ Kế hoạch này và phụ lục chi tiết giao phụ trách các chỉ số chủ động xây dựng các kế hoạch triển khai theo các nội dung công việc để cải thiện điểm các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI của Sở Tư pháp và của tỉnh Lạng Sơn đối với các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Tư pháp trong năm 2025.

2. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm:

- Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện những nhiệm vụ nêu trong Kế hoạch đến tất cả các công chức, viên chức, người lao động trong phòng, đơn vị; tập trung tổ chức thực hiện nghiêm túc đồng thời phối hợp chặt chẽ với các phòng, đơn vị có liên quan hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Chịu trách nhiệm giải trình, báo cáo Lãnh đạo Sở việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số theo nội dung được phân công đối với các lĩnh vực, nội dung, tiêu chí đạt kết quả thấp.

3. Giao Văn phòng Sở:

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo việc triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định.

- Định kỳ hằng quý, 6 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC hoặc theo yêu cầu).

- Phối hợp với các phòng, đơn vị tổ chức tự chấm điểm Chỉ số Cải cách hành chính của Sở Tư pháp năm 2025 theo đúng quy định.

Yêu cầu Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, các phòng, đơn vị kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở (*qua Văn phòng Sở*) để kịp thời xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Quang Hưng