

Số: /KH-SLĐTBXH

Lạng Sơn, ngày tháng 8 năm 2022

[

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) tại Sở Lao động – Thương binh và Xã hội năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 156/KH-UBND ngày 06/7/2022 của UBND tỉnh Lạng Sơn về triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) tỉnh Lạng Sơn năm 2022.

Sở Lao động – Thương binh và Xã hội xây dựng kế hoạch thực hiện như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

1.1. Tiếp tục duy trì, phát huy kết quả đã đạt được; khắc phục, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần chưa có sự cải thiện, đạt điểm thấp của Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS.

1.2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức về cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS.

##### **2. Yêu cầu**

2.1. Xác định rõ nguyên nhân những tồn tại, hạn chế trong Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; thực hiện các biện pháp, giải pháp khắc phục đồng bộ, khả thi và hiệu quả Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của Sở.

2.2. Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC), phục vụ người dân, tổ chức nói chung và trong việc xác định Chỉ số PAR INDEX, SIPAS hàng năm nói riêng.

2.3. Tăng cường sự phối hợp giữa cơ quan, đơn vị trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS; phát huy tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; huy động sự tham gia vào cuộc của các tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai xác định chỉ số CCHC, đo lường mức độ hài lòng đối với sự

phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP**

### **1. Nội dung: Công tác chỉ đạo điều hành CCHC, cải cách tổ chức bộ máy hành chính và cải cách chế độ công vụ**

Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và tương đương, các đơn vị trực thuộc Sở, Trường Cao đẳng nghề Lạng Sơn (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị):

- Tham mưu ban hành báo cáo định kỳ về CCHC gửi Sở Nội vụ đảm bảo chất lượng và thời gian theo yêu cầu; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị thực hiện Kế hoạch CCHC, Kế hoạch tuyên truyền CCHC của Sở.

- Thực hiện rà soát, sắp xếp, tổ chức lại đơn vị, các tổ chức bên trong đơn vị và kiện toàn đội ngũ cán bộ lãnh đạo cấp trưởng, cấp phó các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định số 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị điều tra xã hội học, đánh giá tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp; kết hợp tuyên truyền những kết quả, nỗ lực của Sở trong thực hiện CCHC, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Chịu trách nhiệm theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; công tác cải cách tổ chức bộ máy; cải cách công vụ của Sở

### **2. Nội dung: Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) của Sở**

Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan:

- Tham mưu cho Sở báo cáo công tác theo dõi thi hành pháp luật hằng năm; báo cáo rà soát văn bản QPPL theo chuyên đề (nếu có).

- Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật: tổ chức thu thập thông tin, công tác kiểm tra, hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, các kết luận kiểm tra và báo cáo xử lý hoặc kiến nghị xử lý kết quả kiểm tra.

- Thực hiện kiểm tra, xử lý, rà soát văn bản QPPL: đảm bảo 100% số văn bản QPPL phải được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát; 100% văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

### **3. Nội dung: Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)**

Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị:

- Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC, xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% các vấn đề vướng mắc, bất cập phát hiện qua rà soát, đặc biệt trong việc triển khai xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.

- Kịp thời cập nhật các quy định về TTHC để trình UBND tỉnh công bố và tổ chức công khai, đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời theo đúng quy định.

- Tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của

Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Niêm yết công khai nội dung hướng dẫn và tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về TTHC. Tăng cường trách nhiệm giải trình trong quá trình giải quyết TTHC; nêu rõ lý do bằng mẫu phiếu/văn bản trong trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

- Tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ TTHC qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích và thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cổng dịch vụ công của tỉnh.

#### **4. Nội dung: Công tác cải cách Tài chính công**

Phòng Kế hoạch – Tài chính chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị:

- Tăng cường kiểm tra, kiểm soát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh công tác cải cách tài chính công; tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong quản lý sử dụng ngân sách nhà nước; tổ chức thực hiện công tác cải cách tài chính công gắn liền với các nội dung quản lý, sử dụng ngân sách tiết kiệm, hiệu quả, đảm bảo đúng chính sách chế độ đối với từng cơ quan, đơn vị.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan đôn đốc các chủ đầu tư đẩy nhanh giải ngân vốn đầu tư công; đồng thời nâng cao hơn nữa vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện giải ngân vốn đầu tư công năm 2022.

- Tiếp tục triển khai các giải pháp thực hiện có hiệu quả chế độ tự chủ tài chính đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập; ban hành danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách Nhà nước theo phân cấp thuộc phạm vi quản lý của địa phương theo quy định (nếu có phát sinh). Ban hành, sửa đổi, bổ sung định mức kinh tế kỹ thuật, định mức chi phí làm cơ sở ban hành đơn giá, giá dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách Nhà nước theo quy định của pháp luật để làm cơ sở giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung ứng dịch vụ sự nghiệp công theo quy định tại Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách Nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên.

- Rà soát, nâng mức độ tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập để có thêm số đơn vị đạt tiêu chí theo quy định; thực hiện giảm chi hỗ trợ trực tiếp từ ngân sách Nhà nước cho các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc, giảm chi hỗ trợ trực tiếp từ ngân sách Nhà nước cho các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát để đảm bảo thực hiện đúng quy định cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, không để xảy ra sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán Nhà nước về tài chính, ngân sách và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

#### **5. Nội dung: Hiện đại hóa hành chính**

Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị:

- Tham mưu ban hành các báo cáo định kỳ về kết quả chuyển đổi số, báo cáo kết quả thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020 định hướng đến 2025, gửi Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo chất lượng và thời gian theo yêu cầu.

- Tiếp tục triển khai xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; đảm bảo hoàn thành sớm các chỉ tiêu tỷ lệ đề ra tại Nghị quyết số 17/NQ-CP.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa và nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa đối với lĩnh vực hiện đại hóa nền hành chính tại các tiêu chí thành phần.

- Tổ chức kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng; đặc biệt là các cơ quan đơn vị chưa thực hiện đúng việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của đơn vị theo TCVN ISO 9001 và Quyết định số 19/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

**6. Nội dung: Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức. Điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) năm 2022**

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ kịp thời, khách quan về kết quả Chỉ số SIPAS năm 2021 tới người dân, tổ chức nhằm góp phần nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước.

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ của các cơ quan tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng. Trong đó, tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giải quyết công việc.

- Đăng tải công khai, đầy đủ nội dung bộ TTHC, cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời gian thực hiện, phí, lệ phí đối với từng danh mục TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trụ sở các cơ quan, đơn vị, và Trang thông tin điện tử của Sở.

- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, tuyệt đối không để các cá nhân, tổ chức phải đi lại quá 1 lần để bổ sung hồ sơ.

- Tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân và tổ chức. Tăng cường kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm công chức, viên chức có hành vi gọi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí

theo quy định.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Tiếp tục công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị theo quy định.

- Các cơ quan, đơn vị liên quan đến điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng phải đảm bảo nghiêm túc, trung thực, khách quan, đúng quy định trong quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học; phát, thu phiếu điều tra, phúc tra kết quả điều tra.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các phòng, đơn vị trực thuộc**

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 cơ quan, đơn vị đạt hiệu quả, góp phần nâng cao Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR INDEX của Sở và của tỉnh trong năm 2022 và những năm tiếp theo.

Quản triệt, tuyên truyền đến cán bộ, công chức, viên chức về các nội dung của Kế hoạch nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ CCHC, phục vụ người dân, tổ chức nói chung và trong việc xác định Chỉ số PAR INDEX, SIPAS hằng năm của sở, của tỉnh nói riêng.

#### **2. Văn phòng Sở**

Làm đầu mối theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này. Báo cáo lãnh đạo Sở xem xét, xử lý các phòng, đơn vị không triển khai thực hiện hoặc triển khai chậm, hình thức, không hiệu quả các nhiệm vụ trong Kế hoạch này.

Sở Lao động – Thương binh và Xã hội yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc nghiêm túc triển khai thực hiện, báo cáo kết quả về Sở (qua Văn phòng Sở) tại báo cáo CCHC định kỳ hàng Quý, 6 tháng và báo cáo năm 2022./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh (bc);
- Sở Nội vụ (bc);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng và tương đương;
- Các đơn vị trực thuộc Sở; trường CDN Lạng Sơn;
- C, PCVP;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Đức Huân**