

Số: /KH-SCT

Lạng Sơn, ngày tháng 7 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) tỉnh Lạng Sơn năm 2022 của Sở Công Thương**

Căn cứ Kế hoạch số 156/KH-UBND ngày 06/7/2022 của UBND tỉnh 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 và tình hình thực tế tại đơn vị; Sở Công Thương xây dựng 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) tỉnh Lạng Sơn năm 2022 của Sở Công Thương với những nội dung chủ yếu như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

1.1. Góp phần tiếp tục duy trì, phát huy kết quả đã đạt được; đồng thời khắc phục, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần chưa có sự cải thiện, đạt điểm thấp của Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAR INDEX của tỉnh trong năm 2022.

1.2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của đội ngũ công chức, viên chức Sở Công Thương trong thực thi nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của công chức, viên chức về cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh.

### **2. Yêu cầu**

2.1. Thực hiện các biện pháp, giải pháp góp phần khắc phục đồng bộ, khả thi và hiệu quả Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS trên địa bàn tỉnh.

2.2. Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của công chức, viên chức Sở Công Thương 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 nói riêng.

2.3. Tăng cường sự phối hợp với các sở, ngành và địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm góp phần 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;

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP GÓP PHẦN KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH**

1. 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<sup>1</sup>.

2. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ của Sở Công Thương về tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng.

3. 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 TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Công Thương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Cổng Dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử tỉnh và trên Trang thông tin điện tử của Sở.

4. Tiếp tục rà soát đơn giản hóa TTHC, rà soát cắt giảm thời hạn 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.

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

6. 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.

7. 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.

### **III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP GÓP PHẦN KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX CỦA TỈNH**

1. Quán triệt về ý nghĩa của công tác CCHC trong phát triển kinh tế, xã hội; nâng cao trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức trong CCHC và việc xác định Chỉ số CCHC hàng năm đối với sự phát triển bền vững của tỉnh; trách nhiệm của đảng viên, công chức, viên chức trong việc thực hiện những nội dung của Chương trình tổng thể cải CCHC nhà nước của Chính phủ, của tỉnh. Tiếp tục phát huy kết quả năm 2021, khắc phục hạn chế, nâng cao hiệu quả CCHC năm 2022.

<sup>1</sup> Báo cáo số 120/BC-SNV ngày 29/5/2022 của Sở Nội vụ Báo cáo Kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) và Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2021 của tỉnh Lạng Sơn.

2. Xây dựng và thực hiện Kế hoạch khắc phục các tiêu chí bị đánh giá thấp tại kết quả chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của Sở Công Thương trong năm 2022<sup>2</sup>.

3. Tăng cường kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ CCHC; tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị; nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, kỹ năng làm việc cho công chức tham mưu, thực hiện nhiệm vụ CCHC và công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Công Thương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

4. Triển khai thực hiện có hiệu quả Luật Ban hành văn bản QPPL năm 2015 được sửa đổi, bổ sung năm 2020; Kế hoạch thực hiện Nghị định số 59/2012/NĐ-CP ngày 23/7/2012 của Chính phủ về theo dõi tình hình thi hành pháp luật; thực hiện rà soát thường xuyên, kịp thời các văn bản thuộc lĩnh vực quản lý, sau khi rà soát trình cơ quan có thẩm quyền xử lý ngay kết quả rà soát văn bản.

5. Đẩy mạnh cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp. Tổ chức thực hiện đạt hiệu quả các nhiệm vụ cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh; giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo minh bạch, khách quan, công bằng, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà. Bảo đảm đầy đủ các nhiệm vụ kiểm soát TTHC theo quy định; kịp thời cập nhật các TTHC do Bộ Công Thương công bố, ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu công bố kịp thời theo quy định; công bố công khai, minh bạch các TTHC và cập nhật kịp thời trên cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng dịch vụ công quốc gia về TTHC; niêm yết, công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, cổng thông tin điện tử thành phần của Sở và tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC. Tăng cường thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

6. Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn Bộ máy tổ chức đảm bảo tinh gọn hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

7. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ công chức, viên chức<sup>3</sup>; tăng cường thanh tra, kiểm tra để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp sai phạm trong tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển công chức, viên chức; nâng cao chất lượng, tinh thần trách nhiệm, đạo đức, tác phong và ý thức phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; khuyến khích công chức, viên chức học tập và tự học tập để không ngừng nâng cao năng lực, trình độ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

8. Đẩy mạnh việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Tiếp tục hoàn thiện, đơn giản hóa quy trình nghiệp vụ giải quyết các TTHC của Sở cung cấp

---

<sup>2</sup> Kế hoạch số 23/KH-SCT ngày 28/02/2022 của Sở Công Thương về Khắc phục các tiêu chí bị đánh giá thấp tại Kết quả chỉ số Cải cách hành chính năm 2021 của Sở Công Thương trong năm 2022.

<sup>3</sup> Kế hoạch số 29/KH-SCT ngày 03/3/2022 của Sở Công Thương về Kiểm tra thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2022.

trên Công Dịch vụ công trực tuyến và một cửa điện tử của tỉnh góp phần hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khắc phục hậu quả của đại dịch, khơi thông nguồn lực kinh tế; nâng tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc (*trừ hồ sơ mật*) trên môi trường mạng; đổi mới lề lối, phương thức làm việc góp phần thúc đẩy xây dựng Chính phủ điện tử.

**10.** Tiếp tục cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh; xây dựng cơ chế, chính sách thu hút đầu tư chung của tỉnh trong thời gian tới phù hợp với cơ chế, chính sách của Trung ương và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo việc thực hiện các chỉ tiêu kinh tế - xã hội theo Nghị quyết HĐND tỉnh đề ra. Tập trung hướng dẫn, hoàn thiện thủ tục đầu tư các dự án do ngành Công Thương quản lý, nắp bắt kịp thời để tham mưu, đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn đẩy nhanh tiến độ thực hiện các dự án đầu tư, nhất là đối với các công trình, dự án trọng điểm.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở Công Thương tổ chức quán triệt, tuyên truyền đến công chức, viên chức về các nội dung của Kế hoạch này. Có trách nhiệm tổ chức triển khai, thực hiện tại đơn vị đạt hiệu quả, từ đó góp phần nâng cao Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR INDEX của tỉnh trong năm 2022 và những năm tiếp theo.

**2.** Văn phòng Sở Công Thương đôn đốc, theo dõi tiến độ triển khai thực hiện Kế hoạch này, định kỳ báo cáo báo cáo kết quả về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp).

**3.** Trong quá trình thực hiện có khó khăn vướng mắc, các phòng chuyên môn phản ánh về Văn phòng Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở chỉ đạo giải quyết kịp thời./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP(NTA).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Liều Anh Minh**