

Số: /KH-SGTVT

Lạng Sơn, ngày tháng 6 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Triển khai nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) tỉnh Lạng Sơn năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 03/6/2024 của UBND tỉnh Nâng cao nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) tỉnh Lạng Sơn năm 2024; Sở Giao thông vận tải xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện, như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Góp phần thực hiện các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế của công tác CCHC đã được chỉ ra qua kết quả đánh giá các chỉ số PAR INDEX, SIPAS tỉnh Lạng Sơn năm 2024 thuộc lĩnh vực giao thông vận tải.

#### II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

##### 1. Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX)

###### 1.1. Công tác chỉ đạo điều hành CCHC

Thực hiện tốt các nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính bảo đảm chất lượng, tiến độ, báo cáo đề xuất UBND tỉnh các khó khăn, vướng mắc (nếu có) để chỉ đạo giải quyết hiệu quả, kịp thời.

###### 1.2. Cải cách thể chế

Thường xuyên thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nhất là các cơ chế, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý; Theo dõi rà soát chính sách, các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) đảm bảo phù hợp với chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và thực tiễn của tỉnh nhằm tạo hành lang pháp lý thông thoáng, minh bạch để cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư, sản xuất, kinh doanh thuộc lĩnh vực quản lý xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp; Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật; Xử lý các văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị (Nếu có).

###### 1.3. Cải cách thủ tục hành chính

Tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở; Kịp thời cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ

thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Phần mềm Quản lý Giấy phép lái xe; Phần mềm Hệ thống quản lý vận tải; Phần mềm Hệ thống quản lý vận tải đường bộ quốc tế.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo quy định công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, tự ý đặt ra thành phần hồ sơ TTHC không đúng quy định hoặc trễ chậm, muộn nhiều lần.

#### *1.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính*

Rà soát, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch chức danh Trưởng, phó các Phòng thuộc Sở; xây dựng Đề án vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức của Sở theo Hướng dẫn vị trí việc làm công chức nghiệp vụ chuyên giao thông vận tải trong cơ quan, tổ chức thuộc ngành, lĩnh vực giao thông vận tải. Chỉ đạo đơn vị sự nghiệp thuộc Sở điều chỉnh, bổ sung vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp phù hợp với quy định và chức năng, nhiệm vụ của đơn vị sự nghiệp.

#### *1.5. Cải cách chế độ công vụ*

Quản triệt đội ngũ công chức, viên chức chấp hành nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính. Quản lý, giám sát chặt chẽ công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, đảm bảo chấp hành nghiêm nội quy, quy chế làm việc, sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc, đổi mới tác phong, lề lối làm việc.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát về kỷ luật, kỷ cương hành chính. Đổi mới hình thức, nội dung kiểm tra, tăng cường kiểm tra đột xuất và kiểm tra kịp thời khi nhận được thông tin, phản ánh của người dân và doanh nghiệp; kịp thời phát hiện dấu hiệu vi phạm để xử lý theo quy định.

#### *1.6. Cải cách tài chính công*

Thực hiện hiệu quả cơ chế tự chủ 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 Quản lý xây dựng và bảo trì hạ tầng giao thông).

#### *1.7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số*

Tiếp tục triển khai tốt việc thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính; triển khai có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh công bố đủ điều kiện thực hiện. Thực hiện số hóa hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận và xử lý trong năm 2024; Nâng cao chất lượng hoạt động Trang thông tin điện tử của Sở đảm bảo theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin, Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và các quy định của pháp luật.

*(Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo Kế hoạch).*

## **2. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS).**

### *2.1 Chỉ số hài lòng về “Tiếp cận dịch vụ”*

Tuyên truyền đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính.

## *2.2. Triển khai chỉ số hài lòng về Tổ chức giải quyết TTHC*

- Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt.
- Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết
- Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC
- Thường xuyên theo dõi, nắm bắt thông tin phản ánh của người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC.

## *2.3. Triển khai chỉ số hài lòng về “ Công chức giải quyết thủ tục hành chính ”*

- Rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa
- Tăng cường công tác kiểm tra công vụ.

## *2.4. Triển khai chỉ số hài lòng về “ Kết quả giải quyết TTHC ”*

- Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước:
- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt
- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định

## *2.5. Triển khai chỉ số hài lòng về “ Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC ”*

- Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức.
- Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức

*(Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo Kế hoạch).*

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Giao Văn phòng Sở chủ trì, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc triển khai thực hiện kế hoạch nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2024. Tổng

hợp báo cáo khi có yêu cầu. Tham mưu cho Ban Giám đốc Sở thực hiện kế hoạch, nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với Sở; việc thực hiện Chỉ số này là một trong các tiêu chí để đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân.

2. Trưởng các phòng, ban có trách nhiệm triển khai, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong phòng, ban mình thực hiện thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2024 của Sở. Thực hiện tốt công tác phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ được giao để nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2024 của Sở theo kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch triển khai nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) năm 2024 của Sở Giao thông vận tải./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ (b/c);
- Lãnh đạo Sở;
- Các Phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Hoàng Khánh Dư**