

Số: /KH-SNgV

Lạng Sơn, ngày tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và Chỉ số cải cách hành chính của Sở Ngoại vụ năm 2026

Thực hiện Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 16/01/2026 của Ủy ban nhân dân 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 cơ quan, đơn vị năm 2025;

Sở Ngoại vụ xây dựng Kế hoạch Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ và Chỉ số cải cách hành chính của Sở Ngoại vụ năm 2026, cụ thể 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, tổ chức và hiệu quả quản trị, hành chính công của ngành xác định kết quả đánh giá các Chỉ số năm 2025.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, nâng cao vai trò, nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp và thực thi công vụ Tăng cường, đẩy mạnh công tác CCHC, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm của Sở Ngoại vụ và các phòng, đơn vị thuộc Sở. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, hướng đến sự phục vụ chuyên nghiệp, hiệu quả, minh bạch và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, có những biện pháp, giải pháp mới đột phá, phù hợp để cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) phục vụ người dân, cơ quan, tổ chức để cải thiện mạnh mẽ điểm số, thứ hạng của từng Chỉ số trong năm 2026; lấy sự hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC làm thước đo đánh giá chất lượng hoàn thành nhiệm vụ của các đơn vị và đội ngũ công chức, viên chức.

- Góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu của Kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 và các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải cụ thể, khả thi, bám sát cá tiêu chí, chỉ số thành phần của từng bộ Chỉ số.

- Rà soát, phân tích, xác định rõ trách nhiệm của từng tập thể, cá nhân, đặc biệt là vai trò của người đứng đầu từng đơn vị trong tổ chức thực hiện và chịu

trách nhiệm về kết quả cải thiện các chỉ số được giao phụ trách. Phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những hạn chế, những tiêu chí thành phần còn hạn chế, chưa đạt điểm tối đa để triển khai thực hiện trong năm 2026.

- Tăng cường sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan đơn vị trong Sở và các cơ quan, đơn vị trên liên quan trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức của Sở năm 2026.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của từng công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở trong thực thi công vụ, đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ, phục vụ người dân, cơ quan, tổ chức.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các nội dung, yêu cầu của Kế hoạch trong quá trình triển khai thực hiện; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc và có điều chỉnh phù hợp để đảm bảo hoàn thành mục tiêu đề ra.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính

Kết quả đánh giá Chỉ số CCHC năm 2025 của Sở Ngoại vụ đạt 94,12%, xếp hạng **8/15** các sở, ban, ngành của tỉnh. Nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao chỉ số CCHC, Sở Ngoại vụ đề ra những nhiệm vụ, giải pháp khắc phục để thực hiện trong năm 2026, cụ thể như sau:

- **Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC:** Tiếp tục phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kiểm tra, giám sát; tổ chức thực hiện Kế hoạch, nhân rộng các sáng kiến, mô hình CCHC hiệu quả. Khắc phục hạn chế trong việc xử lý các vấn đề tồn tại phát hiện qua công tác kiểm tra.

- **Cải cách thể chế:** Nâng cao chất lượng công tác xây dựng, ban hành và rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL), đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, khả thi. Thực hiện hiệu quả công tác theo dõi thi hành pháp luật.

- **Cải cách thủ tục hành chính (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 Trang thông tin điện tử (<http://songv.langson.gov.vn>).

- **Cải cách chế độ công vụ:** Nâng cao chất lượng công tác sử dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức (CCVC). “Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính đạo đức công vụ, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị gắn với nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác”.

- **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.

- **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.

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

2. Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính

- **Nâng cao Chỉ số hài lòng về TTHC:** Đảm bảo 100% TTHC được niêm yết đầy đủ, công khai bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử (<http://songv.langson.gov.vn>) để đọc, dễ hiểu.

- **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 Sở Ngoại vụ. Tăng cường giám sát, xử lý nghiêm các hành vi tiêu cực, gây phiền hà, thiếu tôn trọng với tổ chức, cá nhân.

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

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ tại Kế hoạch này, có trách nhiệm triển khai Kế hoạch đến công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý tổ chức thực hiện Kế hoạch, phân công nhiệm vụ cụ thể, xác định trách nhiệm của lãnh đạo đơn vị và các cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC còn tồn tại, hạn chế dẫn đến ảnh hưởng điểm các chỉ số; thực hiện nghiêm túc các giải pháp để nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và Chỉ số cải cách hành chính của Sở Ngoại vụ năm 2026 của Sở.

2. **Phòng Hợp tác quốc tế - Văn phòng:** 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 và theo yêu cầu quy định).

- Chủ trì đôn đốc các đơn vị thực hiện Kế hoạch; phối hợp với các phòng, đơn vị tổ chức tự chấm điểm Chỉ số Cải cách hành chính của Sở Ngoại vụ năm 2025 theo đúng quy định.

Yêu cầu 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 Phòng Hợp tác quốc tế - Văn phòng) để kịp thời xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng CM, đơn vị Sở;
- Trung tâm TTDVĐN Sở;
- Trang Thông tin điện tử Sở;
- Lưu VT (HQH).

GIÁM ĐỐC

Trịnh Tuyết Mai