UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 606 /KH-STTTT

Khánh Hòa, ngày 29 tháng 02 năm 2024

KẾ HOẠCH
Thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Thông tin và Truyền thông năm 2024

Căn cứ Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023 của UBND tỉnh ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Chỉ số, xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2023 và Công văn số 172/SNV-CCHC ngày 15/01/2024 của Sở Nội vụ về việc chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch, biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót từ kết quả CCHC năm 2023; Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng Kế hoạch thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan (SIPAS) năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính năm 2023; tiếp tục thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong năm 2024.

- Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp, đảm bảo Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan năm 2024, đạt từ 87% trở lên.

- Nâng cao trách nhiệm của công chức, viên chức trong nỗ lực duy trì xếp hạng tốt và tiếp tục cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của Sở năm 2024, đạt từ 92% trở lên.

2. Yêu cầu

- Các phòng, đơn vị thuộc Sở và các cá nhân có liên quan phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan.

- Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của các phòng, đơn vị trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Chi tiết theo phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công theo Kế hoạch và báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở tổng hợp theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Giao Văn phòng chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo Giám đốc Sở kết quả thực hiện nhiệm vụ của các phòng, đơn vị tại cuộc họp giao ban cải cách hành chính định kỳ hàng tháng; báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan năm 2024 gửi về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) trước ngày 20/12/2024.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, khó khăn đề nghị các phòng, đơn vị phản ánh kịp thời về Văn phòng tổng hợp, trình Giám đốc Sở xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Ban GĐ Sở (VBĐT);
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, VP (A,02).

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
TỈNH KHÁNH HÒA

Phạm Duy Lộc

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số 606 /KH-STTTT ngày 29/02/2024 của Sở Thông tin và Truyền thông)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
I.	**CẢI THIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)**			
1.	**Những hạn chế, thiếu sót cần khắc phục của năm 2023**			
1.1	Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trên Phần mềm nhắc việc *(TC 5, Mục I, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	- Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao. - Có trên 30% công việc được giao hoàn thành sớm hạn. - Không có công việc gia hạn.	Trong năm 2024	- Các phòng, đơn vị chủ động hoàn thành sớm hoặc đúng tiến độ nhiệm vụ, công việc được giao; kiểm tra kỹ văn bản trước khi cập nhật trên Phần mềm nhắc việc, tránh tình trạng sai sót. - Văn phòng chủ trì theo dõi, đôn đốc các phòng, đơn vị thực hiện đúng thời gian quy định.
1.2	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế công chức và số lượng người làm việc hàng năm trong cơ quan, đơn vị *(TC 3.2.3, Mục II, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	Không còn bố trí lao động hợp đồng làm nhiệm vụ chuyên môn tại Sở và 02 Trung tâm.	Trong năm 2024	Văn phòng chủ trì, phối hợp với các đơn vị sự nghiệp thực hiện.
1.3	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên Phần mềm Quản lý cán bộ, công chức *(TC 4.7, Mục II, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày*	100% trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng 05 ngày.	Trước ngày 20/12/2024	Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị rà soát, cập nhật đầy đủ quá trình bồi dưỡng, lịch sử bản thân, xếp loại chuyên môn,.. của cán bộ, công chức, viên chức

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	30/10/2023).			thuộc Sở.
1.4	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính *(TC 5.4, Mục II, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	Tiết kiệm từ 10% trở lên.	Trong năm 2024	Văn phòng chủ trì, phối hợp với phòng chuyên môn thực hiện.
1.5	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm *(TC 5.5, Mục II, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	Đạt từ 85% trở lên.	15/12/2024	Trung tâm CNTT&DVHCCTT chủ trì, phối hợp với Văn phòng thực hiện.
1.6	Tiến độ thực hiện dự toán chi thường xuyên đối với kinh phí không thực hiện chế độ tự chủ *(TC 5.6, Mục II, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	Đạt từ 85% trở lên.	30/11/2024	Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện.
1.7	Tác động của cải cách hành chính			
-	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ *(TC 1.1, Mục III, Phụ lục 1- Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	Đạt từ 87%.	20/12/2024	- Văn phòng Sở công khai đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở tại Bảng niêm yết TTHC; đóng tập hồ sơ mẫu của các TTHC đặt tại Bộ phận Một cửa để khách hàng tham khảo thực hiện; - Ban Biên tập Trang TTĐT công bố đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
				TTĐT của Sở tại Chuyên mục "Cải cách hành chính/Danh mục TTHC" (https://stttt.khanhhoa.gov.vn).
-	Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ *(TC 1.2, Mục III, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023)*	Đạt từ 87%.	20/12/2024	Bộ phận Một cửa phối hợp, đề xuất với Trung tâm Phục vụ hành chính chính công tỉnh thực hiện.
-	Mức độ hài lòng về TTHC *(TC 1.3, Mục III, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023)*	Đạt từ 87%.	20/12/2024	- Phòng Thông tin – Báo chí – Xuất bản, Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông thường xuyên rà soát cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC của bộ, ngành trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tham mưu công bố danh mục TTHC theo quy định; - Bộ phận Một cửa phối hợp với 02 phòng chuyên môn kiểm tra, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ đầu vào, hạn chế tình trạng bổ sung hồ sơ sau khi đã tiếp nhận.
1.8	Tỷ lệ TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm *(TC 3 – Mục IV, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày*	Đạt 100%.	15/12/2024	- Văn phòng Sở tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua điện thoại; - Phòng Thông tin – Báo chí – Xuất bản, Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thanh tra Sở

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	30/10/2023).			kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp trong các hoạt động thanh tra, kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ.
1.9	Thứ hạng các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong các Bộ chỉ số: PAR-INDEX, PCI, PAPI, PACA thuộc phạm vi phụ trách tăng so với năm trước liền *(TC 8, Mục IV, Phụ lục 1 - Quyết định số 2588/QĐ-UBND ngày 30/10/2023).*	- Tăng từ 02 tiêu chí. - Không có tiêu chí, tiêu chí thành phần bị giảm điểm.	Trong năm 2024	- Các phòng, đơn vị chủ động triển khai các nhiệm vụ được phân công tại các văn bản của UBND tỉnh hoặc lĩnh vực được phân công theo dõi, phụ trách, cụ thể: + Chỉ số PAR-INDEX: Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Trung tâm Cổng Thông tin điện tử, Trung tâm CNTT & DVHCCTT; + Chỉ số PCI: Phòng Thông tin – Báo chí – Xuất bản, Trung tâm Cổng Thông tin điện tử; + Chỉ số PAPI: Phòng Thông tin – Báo chí – Xuất bản. + Chỉ số PACA: Thanh tra Sở.
2.	**Nội dung cần duy trì và phấn đấu trong năm 2024**			
2.1	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.	Có từ 02 sáng kiến.	Trước 20/12/2024	Các phòng, đơn vị thuộc Sở vận động, khuyến khích công chức, viên chức xây dựng các sáng kiến, giải pháp mới trong thực hiện nhiệm vụ và đăng ký Chiến

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
				sĩ thi đua năm 2024.
2.2	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn.	100% hồ sơ sớm hoặc đúng hạn.	15/12/2024	Bộ phận Một cửa chủ trì theo dõi, đôn đốc, phối hợp với Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thông tin – Báo chí – Xuất bản thực hiện.
2.3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao.	Đạt 100%.	15/12/2024	- Văn phòng Sở tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua điện thoại. - Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thông tin – Báo chí – Xuất bản, Thanh tra Sở kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp trong các hoạt động thanh tra, kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ.
2.4	Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến.	Từ 60% trở lên.	15/12/2024	
2.5	Chủ động nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành, lĩnh vực; việc triển khai tạo chuyển biến tích cực trên thực tế.	Từ 02 giải pháp trở lên.	20/12/2024	Các phòng, đơn vị chủ động nghiên cứu, tham mưu các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành thuộc lĩnh vực phụ trách (các quy định, quy chế, đề án, kế hoạch…).
II.	**CẢI THIỆN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ (SIPAS)**			
1.	Tiếp tục cập nhật, phổ biến, hướng dẫn kịp thời các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những	Cải thiện Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ”.	Từ Quý I/2024	- Ban Biên tập cập nhật kịp thời các quy định về TTHC, các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. để khách hàng kịp thời nắm bắt, thực hiện đúng quy định.			thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. trên Trang TTĐT của Sở; - Các phòng, đơn vị thuộc Sở cung cấp thông tin gửi Ban Biên tập cập nhật; hướng dẫn doanh nghiệp thực hiện các cơ chế, chính sách mới của ngành, lĩnh vực được phân công.
2.	Thực hiện nghiêm túc các quy định của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các TTHC.	Cải thiện Chỉ số "Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức" và Chỉ số "Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC".	Trong năm 2024	- Bộ phận Một cửa phối hợp với 02 phòng chuyên môn hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ không quá 01 lần bằng Phiếu hướng dẫn; tiếp nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ trong thời hạn 08 giờ làm việc đối với hồ sơ nộp trực tuyến; thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào của TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử và chuyển hồ sơ TTHC vào Kho lưu trữ điện tử trên hệ thống. - Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thông tin – Báo chí – Xuất bản thực hiện văn bản thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ hoặc thông báo từ chối giải quyết hồ sơ... theo quy định khi có vụ việc phát sinh; cập nhật quá

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
				trình giải quyết hồ sơ và các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình trên phần mềm Một cửa điện tử. - Văn thư thực hiện số hóa và gắn kết quả giải quyết TTHC của công dân tại bước xử lý trên phần mềm Một cửa điện tử.
3.	Chủ động rà soát, phát hiện các bất cập về TTHC, giấy tờ công dân cần cắt giảm, đơn giản hóa; đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật để thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thuộc lĩnh vực quản lý.	Cải thiện Chỉ số "Thủ tục hành chính".	Quý II/2024	- Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thông tin – Báo chí – Xuất bản chủ động động rà soát, tham mưu hoặc đề xuất các TTHC thuộc lĩnh vực quản lý. - Văn phòng Sở phối hợp theo yêu cầu nhiệm vụ.
4.	Phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng mẫu đơn, tờ khai điện tử tương tác phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.	Cải thiện Chỉ số "Thủ tục hành chính".	Trong năm 2024	Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thông tin – Báo chí – Xuất bản phối hợp thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan, đơn vị liên quan.
5.	Tiếp tục duy trì cuộc họp giao ban CCHC định kỳ hàng tháng nhằm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC, kết quả giải quyết TTHC và đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức tham gia giải quyết	Cải thiện Chỉ số "Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC".	Từ Tháng 01/2024	- Văn phòng Sở chủ trì rà soát nhiệm vụ, xây dựng báo cáo phục vụ giao ban CCHC định kỳ hàng tháng; tổng hợp, đề xuất các vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện công tác CCHC tại

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	TTHC.			cơ quan trình Giám đốc Sở xem xét, giải quyết. - Phòng Công nghệ thông tin – Bưu chính – Viễn thông, Thông tin – Báo chí – Xuất bản, Trung tâm Cổng Thông tin điện tử, Trung tâm CNTT và DVHCCTT phối hợp đề xuất, kiến nghị tại cuộc họp.
6.	Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng và tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng trong năm	Cải thiện Chỉ số "Sự phục vụ của cán bộ, công chức"	Trong năm 2024	Bộ phận Một cửa phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo mẫu "Phiếu khảo sát" của Trung tâm tại Quầy giao dịch số 24.
7.	Công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.	Cải thiện Chỉ số "Kết quả, tiến độ giải quyết công việc".	Trong năm 2024	Văn phòng Sở phối hợp với Ban Biên tập thực hiện công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử của Sở để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.
8.	- Tiếp tục phát huy tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân. Hạn chế nói chuyện điện thoại khi đang tiếp nhận hồ sơ TTHC của khách hàng. Tuyệt đối không nhận hồ sơ ngoài cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng gặp dịch vụ, người quen để	Cải thiện Chỉ số "Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức".	Trong năm 2024	- Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn tiếp tục duy trì và phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng như các năm vừa qua. - 100% công chức, viên chức thuộc Sở không vi phạm kỷ luật kỷ cương

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	làm cho nhanh. - Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi không đúng mực hoặc nhũng nhiễu, bị khách hàng nêu đích danh hoặc có tên trong đơn tố cáo, kiến nghị,.. sẽ bị cơ quan xem xét, xử lý theo quy định.			hành chính.