

KẾ HOẠCH

Thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và cải thiện chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2024

Căn cứ Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2023; Công văn số 172/SNV-CCHC ngày 15/01/2023 của Sở Nội vụ về 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 Khoa học và Công nghệ xây dựng Kế hoạch thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và cải thiện chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ 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 2023.

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 KẾ HOẠCH

(Các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo)

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 Sở 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; 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 Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) trước ngày 15/12 theo quy định.

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

Nơi nhận: (VBĐT)

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

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

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	Tiến độ thực hiện dự toán chi thường xuyên đối với kinh phí không thực hiện chế độ tự chủ (đến hết ngày 30/11)	Đạt từ 85% trở lên	Trước ngày 30/11	- Văn phòng Sở chủ trì - Các đơn vị phối hợp
1.2	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ	Đạt từ 85% trở lên	Trong năm 2024	- Văn phòng Sở công khai đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở tại trang thông tin điện tử ; đóng tập các quy trình giải quyết TTHC và hồ sơ TTHC mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa để khách hàng tham khảo thực hiện; (hồ sơ điện tử) Ban Biên tập Trang TTĐT công bố đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của Sở tại Chuyên mục “Thủ tục hành chính”
1.3	Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ	Đạt trên 84%	Trong năm 2024	Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công tạo điều kiện, hỗ trợ khách hàng khi đến nộp hồ sơ tại Trung tâm.
1.4	Mức độ hài lòng về thủ tục hành	Đạt từ 84% trở lên	Trong năm	- Các phòng, đơn vị rà soát, đề xuất đơn

	chính		2023	giản hóa TTHC thuộc lĩnh vực giải quyết trình UBND để đơn giản hóa TTHC; - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để các tổ chức, cá nhân
1.5	Số 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	Đạt từ 60%	Trong năm 2024	Bộ phận Một cửa; Các phòng đơn vị hướng dẫn, tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến
1.6	Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến	Từ 30% trở lên	Trong năm 2024	Bộ phận Một cửa hướng dẫn các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ cách thanh toán trực tuyến trên dịch vụ công quốc gia. Hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn
1.7	Tham mưu công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh theo quy định, đúng hạn	100% TTHC tham mưu trình công bố đúng quy định, đúng hạn	Trong năm 2024	- Các phòng, đơn vị thường xuyên rà soát trên công dịch vụ công quốc gia để tham mưu trình công bố kịp thời
1.8	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định).	100% TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	Trong năm 2024	- Các phòng, đơn vị trình kết quả ký số, thực hiện lưu trữ số, Bộ phận Một cửa gán kết quả đã ký số.
2.	Nội dung cần tiếp tục duy trì và phấn đấu trong năm 2024			

2.1	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	01/12	Các phòng, đơn vị thuộc Sở chủ trì nghiên cứu, tham mưu các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành thuộc lĩnh vực phụ trách (quy định, quy chế, đề án,...).
2.2	Thực hiện áp dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	Khai thác sử dụng phần Quản lý và điều hành văn bản để cập nhật và số hóa HTQLCL của phòng, đơn vị, của Sở	Trong năm 2024	Các phòng, đơn vị thuộc Sở khi triển khai áp dụng HTQLCL của Phòng, đơn vị phải số hóa và cập nhật lên trên Hệ thống Quản lý và điều hành văn bản
2.3	Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn	Đạt 40% trở lên	Trong năm 2024	Các phòng, đơn vị thuộc Sở khi có công việc được giao nhắc việc trên phần mềm nhắc việc phải được hiện sớm hơn thời gian quy định. Không có văn bản xin gia hạn.
2.4	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết sớm hạn	100% hồ sơ sớm hạn hoặc đúng hạn	Trong năm 2024	Bộ phận Một cửa theo dõi, đôn đốc, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện
II	CẢI THIỆN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ (SIPAS)			
1	- Rà soát, đề xuất cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết TTHC của Sở, đảm bảo phục vụ tốt cho nhu cầu sử dụng của người dùng - Tiếp tục hỗ trợ khách hàng ngay	Cải thiện Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ” và Chỉ số “Thủ tục hành chính”	Từ Quý 1/2024	- Các phòng, đơn vị rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết và đề xuất Trung tâm CNTT và DVHCCTT cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin TTHC và quy trình giải quyết TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công

	từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ khi đã tiếp nhận			trực tuyến tỉnh. - Bộ phận Một cửa phối hợp với công chức phòng chuyên môn kiểm tra, hướng dẫn khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng sai sót
2	Đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ của các phòng, đơn vị trong qua trình giải quyết hồ sơ	Cải thiện Chỉ số “Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Từ quý I/2024	Cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào quá trình xử lý hồ sơ 1 cửa cần nắm rõ thời gian xử lý của các bước để hoàn thành thời gian sớm hơn quy định.
3	- Tiếp tục cập nhật, phổ biến, hướng dẫn kịp thời các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. để khách hàng kịp thời nắm bắt, thực hiện đúng quy định - Hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh	Cải thiện Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ”	Từ Quý I/2024	- Cập nhật kịp thời các quy định về TTHC, các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những 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.