

Số: 1337/KH-SKHĐT

Khánh Hòa, ngày 11 tháng 4 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ nâng cao Chỉ số hài lòng, Chỉ số cải cách hành chính năm 2023

Căn cứ Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 V/v ban hành chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 3604/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023 và Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2022;

Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng Kế hoạch thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ nâng cao Chỉ số hài lòng, Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 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 năm 2022; 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 năm 2023.

- Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, phấn đấu Chỉ số hài lòng năm 2023 đạt từ 85% trở lên; nâng cao mức độ hài lòng người dân, tổ chức, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính tối thiểu đạt 90%, riêng mức độ hài lòng thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư đạt tối thiểu 87%.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong nỗ lực cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của Sở năm 2023 phấn đấu đạt từ 85% trở lên.

2. Yêu cầu

- Các phòng, Trung tâm thuộc Sở và các cá nhân có liên quan phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của các phòng, Trung tâm trong việc triển khai thực hiện 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, Trung tâm 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 Lãnh đạo Sở kết quả thực hiện nhiệm vụ của các phòng, Trung tâm tại cuộc họp giao ban định kỳ hàng tháng; báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ nâng cao Chỉ số hài lòng, Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 gửi về UBND 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 Sở để tổng hợp và trình Lãnh đạo Sở xem xét, giải quyết./ *du*

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (để theo dõi - VBĐT);
- Ban GD Sở;
- Các phòng, Trung tâm thuộc Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, VP (Truong).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đoàn Quang Huy

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số 133/KH-SKHDT ngày 4/ 4/2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư)

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
I	NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG			
1.	Đối với người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại sở và trực tuyến mức độ 3, 4			
1.1	Phối hợp rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết TTHC của Sở lên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Thủ tục hành chính	Từ Quý I	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, Trung tâm có thủ tục hành chính lập hồ sơ, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.
1.2	Hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC trực tiếp tại sở, thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Hệ thống quản lý đăng ký kinh doanh của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Tiếp tục hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng trong tiếp cận dịch vụ hành chính công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích.	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Sự phục vụ của các bộ, công chức	Từ Quý I	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Đăng ký kinh doanh xây dựng dữ liệu bao gồm: quy trình thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, phí, lệ phí và các thông tin liên quan của các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, thực hiện của đơn vị, gửi Bộ phận Quảng trị mạng - Văn phòng Sở tiến hành cập nhật tại chuyên mục Sở Tay hướng dẫn doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử của Sở. - Bộ phận Một cửa Sở, Phòng Đăng ký kinh doanh tích cực hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC đối với các lĩnh vực phụ trách khi được liên hệ qua điện thoại và các phương tiện trao đổi khác. Bộ phận đường dây nóng Văn phòng Sở

// 4/ 4/ 2023

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
1.3	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết; - Tiếp tục hỗ trợ dịch vụ công cho khách hàng ngay 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 	<p>Cải thiện Chi số Thủ tục hành chính, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức</p>	Quý II	<p>hướng dân, giải đáp, trả lời kịp thời những khó khăn, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính thông qua các kênh tiếp nhận; cập nhật đầy đủ các câu hỏi, nội dung trả lời lên Trang thông tin điện tử của Sở, chuyên mục Đồng hành cùng doanh nghiệp – Cổng thông tin điện tử của tỉnh để người dân, doanh nghiệp tham khảo khi thực hiện.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chi đoàn Sở lên kế hoạch định kỳ, tổ chức “Ngày thứ bảy tình nguyện hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.” - Văn phòng Sở tiếp tục rà soát, đơn giản hóa các TTHC theo lĩnh vực được ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023 của Sở; - Cán bộ Một cửa phối hợp với công chức phòng chuyên môn, bộ phận Một cửa phòng Đăng ký kinh doanh thực hiện kiểm tra, hướng dẫn khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng sai sót.
1.4	<p>Tiếp tục cập nhật, phổ biến, hướng dẫn kịp thời các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi của</p>	<p>Cải thiện Chi số Tiếp cận dịch vụ</p>	Từ Quý I	<ul style="list-style-type: none"> - Ban Biên tập Trang TTĐT cập nhật kịp thời các quy định về TTHC, các thông tin về cơ chế, chính sách mới,

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
2.	Về cơ sở vật chất và sự phục vụ của cán bộ, công chức			lần mà vẫn chưa nhận được văn bản góp ý hoặc chưa nhận được văn bản góp ý của các đơn vị và đồng thời đã hết thời gian xử lý thủ tục hành chính thì phải báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo, giải quyết.
2.1	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC, kết quả giải quyết TTHC và đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức tham gia quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử trong cuộc họp giao ban hằng tháng	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Từ Tháng 01	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở rà soát nhiệm vụ, xây dựng nội công tác CCHC báo cáo phục vụ cuộc họp giao ban định kỳ hằng tháng và đề xuất giải quyết các tiêu chí, nội dung chưa đạt, chưa hoàn thành; - Các phòng, Trung tâm giải trình và đưa ra các phương án giải quyết đối với các tiêu chí, nội dung chưa đạt, chưa hoàn thành.
2.2	Tiếp tục cải thiện không gian làm việc, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa phục vụ khách hàng theo tình hình thực tế phát sinh.	Cải thiện Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ và Chỉ số Triếp cận dịch vụ	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở thường xuyên vệ sinh không gian, bố trí ngăn nắp, bổ sung trang thiết bị cần thiết phục vụ khách hàng tại Bộ phận một cửa; - Phòng Đăng ký kinh doanh rà soát trang thiết bị phục vụ khách hàng, đối với trang thiết bị cần phải sửa chữa, thay thế hoặc trang bị mới thì đề xuất Văn phòng Sở tham mưu Lãnh đạo Sở phê duyệt.
2.3	- Tiếp tục phát huy tinh thần, thái độ	Cải thiện Chỉ số Sự phục vụ	Trong	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Một cửa, phòng Đăng ký

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	<p>phục vụ Nhân dân. Hạn chế sử dụng điện thoại, làm việc riêng khi đang tiếp nhận hồ sơ của khách hàng.</p> <p>- Trường hợp cán bộ, công chức có hành vi không đúng mực hoặc những nhiều, 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.</p>	của các bộ, công chức	năm	<p>kinh doanh và công chức phòng chuyên môn phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng;</p> <p>- Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt văn hóa công vụ, không vi phạm kỷ luật kỷ cương hành chính.</p>
II.	NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH			
1	Nội dung hạn chế của năm 2022			
1.1	Hoàn thành các nhiệm vụ đã đặt ra trong kế hoạch CCHC năm 2023	Mức độ hoàn thành Kế hoạch CCHC	Trong năm 2023	Văn phòng Sở chủ trì, đôn đốc, nhắc nhở các phòng, Trung tâm được giao nhiệm vụ thực hiện đúng đúng tiến độ theo kế hoạch.
1.2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	Đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian theo hướng dẫn	Trong năm 2023	Cán bộ được giao nhiệm vụ báo cáo công tác CCHC định kỳ thường xuyên theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện đối với các nội dung được phân công chủ trì trong Kế hoạch CCHC tỉnh, đồng thời lưu ý báo cáo đúng thời gian quy định.
1.3	Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm	Mức độ hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ, công việc được giao	Trong năm	<p>- Các phòng, đơn vị thuộc Sở phân đầu không có công việc trễ hạn, gia hạn được giao trên Phần mềm nhắc việc.</p> <p>- Các công việc được giao có liên quan hoặc phải lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị khác, trường hợp các đơn</p>

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
1.4	Lập danh mục văn bản quy phạm pháp luật tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm	Đầy đủ và đúng thời hạn	Trong năm	vị chậm gửi ý kiến thì cá nhân, đơn vị chủ trì thực hiện phải báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc thực hiện. Các phòng, Trung tâm thực hiện rà soát văn bản QPPL do đơn vị tham mưu hết hiệu lực trong năm gửi về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo đầy đủ, đúng hạn.
2.	Nội dung tiếp tục duy trì, phấn đấu trong năm 2023			
2.1	Có mô hình, sáng kiến tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” do tỉnh tổ chức hoặc chủ động áp dụng mô hình, sáng kiến, giải pháp mới tại cơ quan, đơn vị đem lại hiệu quả tích cực	Văn bản chứng minh việc triển khai áp dụng sáng kiến	Trước 15/12	Chi đoàn Sở triển khai đến các đoàn viên Chi đoàn đảm bảo phải có ít nhất hai mô hình, sáng kiến, giải pháp mới được áp dụng tại cơ quan, đơn vị, đem lại hiệu quả tích cực hoặc có ít nhất một mô hình, sáng kiến tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” do tỉnh tổ chức.
2.2	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001	Thực hiện áp dụng và duy trì tốt hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động công vụ của cơ quan	Trong năm 2023	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, Trung tâm có liên quan tiếp tục triển khai duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực được công bố của Sở Kế hoạch và Đầu tư đảm bảo đúng tiến độ.
2.3	Thứ hạng các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong các Bộ chỉ số: PAR-	Tăng từ 04 tiêu chí trở lên so với năm trước	Trong năm 2023	Phấn đấu tăng các tiêu chí thành phần sơ với năm trước, không có tiêu chí

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
2.4	<p>INDEX, PCI thuộc phạm vi phụ trách tăng so với năm trước liên kế</p> <p>Hoàn thành công việc, nhiệm vụ cải cách hành chính được giao tại Kế hoạch CCHC năm 2023 của tỉnh</p>	<p>Hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ được giao chủ trì và các nhiệm vụ phối hợp khác được giao tại Kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2023</p>	<p>Trước 15/12</p>	<p>giảm so với năm trước.</p> <p>Các phòng, Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện theo nhiệm vụ được giao.</p>
2.5	<p>Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4</p>	<p>Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 đạt chỉ tiêu được UBND tỉnh giao</p>	<p>Trong năm 2023</p>	<p>- Phòng Đăng ký kinh doanh tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cách thức nộp hồ sơ trực tuyến; đồng thời bố trí cán bộ hướng dẫn người dân thực hiện ngay tại Bộ phận Một cửa; phần đầu tối thiểu đạt 55% hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC trong năm 2023.</p> <p>- Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng rà soát các thủ tục hành chính mức độ 3, 4 đã được công bố không đủ điều kiện thực hiện mức độ 3, 4, đề nghị Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh quyết định công bố lại danh mục thủ tục hành chính mức độ 3, 4 cho phù hợp.</p>

