

Số: 2534/KH-SKHĐT

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 6 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 1245/QĐ-UBND ngày 02/6/2023 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Báo cáo Chỉ số hài lòng các sở, cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh 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 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.

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

- Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được Giám đốc Sở đề ra tại Kế hoạch số 1337/KH-SKHĐT ngày 11/4/2023.

- Nhiệm vụ 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 nhiệm vụ được giao về Văn phòng Sở đúng thời gian quy định.



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 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./.

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**



Châu Ngô Anh Nhân

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số 2539/KH-SKHĐT ngày 30/6/2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư)

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
1.	Danh mục TTHC phải được công khai theo quy định và được công khai bằng nhiều hình thức khác nhau	Cải thiện tiêu chí Tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	Văn phòng	Văn phòng Sở thực hiện cập nhật, niêm yết công khai TTHC tại Bộ phận một cửa Sở, công khai trên Trang thông tin điện tử Sở và trên các trang mạng xã hội khác.
2.	Chuyên mục Sổ tay hướng dẫn doanh nghiệp, Trang thông tin điện tử của Sở	Cải thiện tiêu chí Tiếp cận dịch vụ	Hoàn thành trước ngày 31/8/2023	Phòng ký kinh doanh; Phòng Doanh nghiệp, KTTT&TN	Phòng Đăng ký kinh doanh, Phòng Doanh nghiệp, KTTT&TN xây dựng cơ sở dữ liệu về TTHC lĩnh vực đăng ký kinh doanh, lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách tại chuyên mục Sổ tay hướng dẫn doanh nghiệp, Trang thông tin điện tử của Sở, bao gồm các thông tin về: <i>(Tên thủ tục, thành phần hồ sơ, hồ sơ mẫu, phí, lệ phí, hướng dẫn sơ bộ nhập dữ liệu hồ sơ khi nộp trực tuyến,...)</i> .
			Hoàn thành trước ngày 31/8/2023	Phòng Doanh nghiệp, KTTT&TN	Phòng Doanh nghiệp, KTTT&TN tham mưu xây dựng hồ sơ mẫu theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, trong đó kê khai đầy đủ thông tin theo yêu cầu để người dân, doanh nghiệp căn cứ lập hồ sơ (ưu tiên các thủ tục hành chính phổ biến, có phát sinh hồ sơ).

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
3.	Tăng cường chất lượng, hình thức hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc kê khai hồ sơ.	Cải thiện tiêu chí Tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	Bộ phận một cửa; Các phòng có giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ Một cửa tiếp tục phát huy tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng; chú trọng nâng cao năng lực, trình độ, nhất là đối với Luật Đầu tư, các thủ tục hành chính đối với lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách. - Phòng chuyên môn sử dụng hiệu quả số điện thoại Hotline của đơn vị; hướng dẫn, hỗ trợ đầy đủ theo yêu cầu của khách hàng; chú trọng hướng khách hàng sử dụng các kênh liên lạc khác, có thể truyền tải nhiều loại thông tin, có lưu trữ thông tin đã trao đổi, để kiểm soát và giao tiếp hiệu quả hơn.
4.	Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các bộ phận tiếp công dân	Cải thiện tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Văn phòng Sở lên phương án nâng cấp Trang thông tin điện tử của Sở thêm công cụ Chat trực tuyến; thiết lập tài khoản mạng xã hội của Sở sử dụng riêng cho việc giao tiếp với người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét quyết định và lên phương án triển khai thực hiện.
5.	Cải thiện hệ thống Đăng ký kinh doanh quốc gia	Cải thiện tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ	Thường xuyên	Phòng Đăng ký kinh	Sau khi Tỉnh ủy, UBND tỉnh phê duyệt phương án di dời trụ sở cơ quan, Văn phòng Sở tham mưu mua sắm trang thiết bị nhằm phục vụ nhu cầu của khách hàng. Phòng Đăng ký kinh doanh khảo sát khó khăn, vướng mắc của khách hàng, tổng hợp, báo cáo, kiến nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư kịp thời có

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
6.	Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính	Cải thiện tiêu chí Thủ tục hành chính	Thường xuyên	Văn phòng Sở	phương án can thiệp, điều chỉnh, hỗ trợ. Văn phòng Sở tiếp tục rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính, bãi bỏ thành phần hồ sơ không cần thiết, rườm rà, chồng chéo, không phù hợp quy định.
7.	Hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ đầy đủ nội dung, đúng căn cứ pháp luật	Cải thiện tiêu chí Thủ tục hành chính	Thường xuyên	Bộ phận một cửa, Văn phòng Sở; Phòng Đăng ký kinh doanh	Cán bộ Một cửa khi hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ phải lập phiếu hướng dẫn, yêu cầu bổ sung hồ sơ theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ; trong đó nêu rõ, chi tiết và căn cứ pháp luật (nếu có) đối với các nội dung hướng dẫn hoặc yêu cầu bổ sung; ký xác nhận phiếu hướng dẫn.
8.	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 tiêu chí Thủ tục hành chính	Hoàn thành trước ngày 31/7/2023	Các phòng có giải quyết quyết TTHC	Phòng chuyên môn có thủ tục hành chính trên phần mềm Dịch vụ công của tỉnh, căn cứ quyết định công bố thủ tục hành chính, quy trình nội bộ đã được phê duyệt và quy định pháp luật chuyên ngành, thực hiện rà soát, đổi chiếu, gửi kết quả rà soát về Văn phòng Sở để phối hợp với Trung tâm Hành chính công tỉnh tiến hành cập nhật để đồng bộ, phù hợp với quy định pháp luật.
9.	Kịp thời có phản hồi nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng thành phần, chưa hợp lệ	Cải thiện tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức	Thường xuyên	Các phòng có giải	Khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, phòng chuyên môn nhanh chóng tiếp nhận hồ sơ, phân công xử lý, kịp thời có phản hồi nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng thành phần, chưa hợp lệ.... Tổng thời

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
10.	Kiểm tra việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công vụ, tuân thủ các quy định về phòng, chống tham nhũng của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan	Cải thiện tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức	Định kỳ, thường xuyên	Thanh tra Sở; Lãnh đạo các phòng, Trung tâm	<p>gian xem xét, thẩm định trả hồ sơ phải đảm bảo thấp hơn tổng thời gian giải quyết TTHC.</p> <p>- Thanh tra Sở phối hợp với Văn phòng Sở thực hiện kiểm tra định kỳ, thường xuyên việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công vụ, tuân thủ các quy định về phòng, chống tham nhũng của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý các trường hợp vi phạm, nhất là các trường hợp vi phạm quy định về phòng, chống tham nhũng, có thái độ, hành vi tiêu cực, hách dịch, giao tiếp phản cảm với người dân, doanh nghiệp;</p> <p>- Lãnh đạo các phòng chuyên môn nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, thường xuyên kiểm tra, giám sát, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền trong việc thực hiện các nhiệm vụ công vụ; giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp; giải quyết thủ tục hành chính.</p>
11.	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	Cải thiện tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Hoàn thành trước ngày 31/7/2023	Bộ phận một cửa; các phòng có giải quyết TTHC	<p>Các phòng chuyên môn có thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa tiến hành rà soát, thông kê số lượng hồ sơ bị yêu cầu sửa đổi, bổ sung, trả hồ sơ quá 01 lần nghiên cứu, đánh giá cụ thể nguyên nhân khách quan, chủ quan, từ đó có ý kiến, kiến nghị Lãnh đạo Sở chỉ đạo giải quyết, khắc phục, hạn chế việc trả hồ sơ quá 01 lần.</p>

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
			Thường xuyên	Phòng Doanh nghiệp, KTTT& TN, các cá nhân tham gia giải quyết TTHC lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách	Phòng Doanh nghiệp, KTTT&TN, các cá nhân tham gia giải quyết TTHC lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách, khi yêu cầu khách hàng sửa đổi, bổ sung hồ sơ, phải nêu cụ thể căn cứ nội dung yêu cầu bổ sung theo quy định của pháp luật được quy định tại điểm c, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 31/2021/NĐ-CP ngày 26/3/2021 của Chính phủ.
			Báo cáo trước ngày 31/7/2023	Phòng Doanh nghiệp, KTTT& TN	Phòng Doanh nghiệp, KTTT&TN thực hiện rà soát, đánh giá tính pháp lý việc trả hồ sơ, kết thúc hồ sơ trên phần mềm một cửa với lý do: hồ sơ kê khai chưa chính xác, chưa đầy đủ, chưa đủ thành phần hồ sơ, chưa đủ ý kiến góp ý của các sở, ngành; thực hiện phân nhóm trường hợp nào đề nghị sửa đổi, bổ sung, giải trình, trường hợp nào từ chối giải quyết hồ sơ và kết thúc giải quyết hồ sơ trên phần mềm theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 31/2021/NĐ-CP ngày 26/3/2021 của Chính phủ; gửi kết quả rà soát về Văn phòng Sở để kiến nghị sửa đổi quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
12.	Tham mưu xây dựng quy chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách	Cải thiện tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Báo cáo trước ngày 31/7/2023	Phòng Doanh nghiệp, KTTT & TN	đầu tư ngoài ngân sách được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2034/QĐ-UBND ngày 21/7/2022 để phù hợp quy định pháp luật (nếu có), tránh xảy ra các trường hợp phân ảnh, khiếu nại về sau; Báo cáo Lãnh đạo Sở (đồng gửi Văn phòng Sở) để xem xét chỉ đạo thực hiện. Phòng Doanh nghiệp, KTTT & TN xem xét có ý kiến, tham mưu xây dựng quy chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách, nhằm quy định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp tham gia góp ý kiến, thẩm định hồ sơ, tránh việc trả hồ sơ, trễ hạn giải quyết thủ tục hành chính do các cơ quan, đơn vị chậm gửi ý kiến góp ý làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với Sở.
13.	Tiến độ giải quyết TTHC	Cải thiện tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Thường xuyên	Bộ phận một cửa; các phòng có giải quyết quyết TTHC	Các phòng chuyên môn có thực hiện thủ tục hành chính với tinh thần cầu thị, phân đầu giải quyết thủ tục hành chính sớm hạn; đúng hạn; không có trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn.
14.	Tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về ngành, lĩnh vực do Sở phụ	Cải thiện tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Văn phòng Sở tiếp tục thực hiện các biện pháp tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về ngành, lĩnh vực do Sở phụ trách trên

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Đơn vị thực hiện	Cách thức thực hiện
	trách				Trang thông tin điện tử của Sở; phổ biến kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của các phòng chuyên môn, thời gian, địa điểm tiếp công dân của Lãnh đạo Sở thông qua nhiều phương tiện để người dân, doanh nghiệp được dễ dàng tiếp cận
15.	Giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo đúng trình tự, thời gian quy định	Cải thiện tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	Thường xuyên	Các phòng, Trung tâm	Các phòng, Trung tâm thực hiện nghiêm túc việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo đúng trình tự, thời gian theo Quy chế tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở tại Quyết định số 58/QĐ-SKHĐT ngày 21/02/2023.

