

Số: 252/KH-STTTT

Khánh Hòa, ngày 26 tháng 01 năm 2022

## 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 2022

Căn cứ Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 11/01/2022 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2021 và Công văn số 62/SNV-CCHC ngày 11/01/2022 của Sở Nội vụ về việc xây dựng và triển khai kế hoạch, biện pháp, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót từ kết quả CCHC năm 2021; Sở Thông tin và Truyền thông 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 2022 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 2021; 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 2022.

- Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, bảo đảm Chỉ số hài lòng năm 2022 đạt từ 83% trở lên.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, 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 2022 đạt từ 93% 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 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, đơn vị 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, 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 tại cuộc họp giao ban cải cách hành chính 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 2022 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 Giám đốc xem xét, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Ban GD Sở (VBĐT);
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, VP (A2b).

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Duy Lộc**

**PHỤ LỤC**  
**NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**  
*(Kèm theo Kế hoạch số 252/KH-STTTT ngày 26/01/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông)*

<b>Stt</b>	<b>Nội dung/Nhiệm vụ</b>	<b>Kết quả/ Sản phẩm</b>	<b>Tiến độ thực hiện</b>	<b>Cách thức thực hiện</b>
<b>I</b>	<b>NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG</b>			
<b>1.</b>	<b><i>Đối với khách hàng thực hiện giao dịch TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh</i></b>			
1.1	Phối hợp rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết TTHC của các sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh, đảm bảo phục vụ tốt cho nhu cầu sử dụng của người dùng	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Thủ tục hành chính	Từ Quý I/2022	Trung tâm CNTT & DVHCCTT 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 tuyến trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức	Từ Quý I/2022	Trung tâm CNTT & DVHCCTT tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ người dùng và khách hàng thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng DVHCCTT qua các tiện ích trao đổi trực tuyến và đường dây nóng
1.3	Duy trì và cung cấp đầy đủ các dịch vụ hỗ trợ trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC để phục vụ người dân và doanh nghiệp	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ, Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc và Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	Từ Quý I/2022	Trung tâm CNTT & DVHCCTT tiếp tục phối hợp với các đơn vị liên quan mở rộng dịch vụ thanh toán trực tuyến qua Cổng DVHCCTT; công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Cổng DVHCCTT; duy

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
				trì tin nhắn tự động thông báo kết quả giải quyết TTHC
<b>2.</b>	<b><i>Đối với khách hàng thực hiện giao dịch TTHC tại Sở Thông tin và Truyền thông</i></b>			
2.1	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	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ	Từ Quý I/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Biên tập Trang TTĐT 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;</li> <li>- Các phòng, đơn vị 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.</li> </ul>
2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết;</li> <li>- Tiếp tục hỗ trợ 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</li> </ul>	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính	Quý II/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT tiếp tục rà soát, đơn giản hóa các TTHC thuộc lĩnh vực được phân công theo danh mục đăng ký tại công văn số 16/STTTT-VP ngày 04/01/2022;</li> <li>- Phòng TTBCXB xây dựng hoàn chỉnh bộ hồ sơ mẫu của thủ tục “Cấp giấy phép thiết lập Trang TTĐT tổng hợp” đề xuất cập nhật trên Trung tâm DVHCCTT để khách hàng tham</li> </ul>

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
				khảo thực hiện; - Bộ phận Một cửa phối hợp với công chức 02 phòng chuyên môn kiểm tra, hướng dẫn khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng sai sót.
2.3	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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	Cải thiện Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Trong năm 2022	- Bộ phận Một cửa hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn; phối hợp với công chức thẩm định của 02 phòng chuyên môn kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ hoặc thông báo, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ trong thời hạn 08 giờ làm việc đối với hồ sơ nộp trực tuyến; cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết TTHC của khách hàng trên Phần mềm Một cửa điện tử. - Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT thực hiện văn bản thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ hoặc thông báo từ chối giải quyết hồ sơ,.. theo quy định; cập nhật quá 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;

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
				- Văn thư, Bộ phận Một cửa cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của công dân tại bước xử lý trên Phần mềm Một cửa điện tử để tạo lập cơ sở dữ liệu đồng bộ với hồ sơ giấy.
2.4	Duy trì cuộc họp giao ban CCHC định kỳ 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 quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Từ Tháng 01/2022	- Văn phòng Sở rà soát nhiệm vụ, xây dựng nội dung báo cáo phục vụ cuộc họp giao ban CCHC định kỳ hàng tháng và đề xuất giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện CCHC tại cơ quan; - Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT, Trung tâm CNTT & DVHCCTT đề xuất giải quyết các vướng mắc trong cuộc họp.
2.5	- Tiếp tục cải thiện không gian làm việc, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa theo tình hình thực tế phát sinh; - 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 Điều kiện tiếp đón và phục vụ và Chỉ số Tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	- Văn phòng Sở thường xuyên vệ sinh không gian, bổ sung trang thiết bị cần thiết phục vụ khách hàng tại Bộ phận một cửa; - Bộ phận một cửa tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng qua điện thoại và trong giao dịch TTHC tại cơ quan.
2.6	Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng và tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng	Cải thiện Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức	Trong năm 2022	- Bộ phận Một cửa gửi “Phiếu lấy ý kiến của người dân” kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả,

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	trong năm			Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ khi khách hàng giao dịch TTHC tại cơ quan (theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP); - Văn phòng Sở thực hiện đo lường sự hài lòng của khách hàng qua hình thức phát “Phiếu khảo sát ý kiến” tại Bộ phận Một cửa hoặc gửi góp ý qua đường bưu điện.
2.7	- Tiếp tục phát huy tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân. Hạn chế nói chuyện điện thoại khi đang tiếp nhận hồ sơ của khách hàng. Tuyệt đối không nhận hồ sơ ngoài cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng gặp dịch vụ, người quen để làm cho nhanh; - Trường hợp công chức, viên chức có hành vi không đúng mục hoặc những 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.	Cải thiện Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức	Trong năm 2022	- Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng như các năm vừa qua; - Toàn thể công chức, viên chức không vi phạm kỷ luật kỷ cương hành chính.
<b>II.</b>	<b>NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH</b>			

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
<b>1.</b>	<b>Nội dung hạn chế, cần khắc phục của năm 2021</b>			
1.1	Thực hiện chế độ báo cáo năm về kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	Báo cáo đúng hạn và đầy đủ, chính xác số liệu về số VBQPPL đã được rà soát, số VBQPPL đã kiến nghị xử lý, số VBQPPL đã kiến nghị và đã được xử lý	Trước 15/12	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện.
1.2	Chấp hành quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách	Thực hiện nộp báo cáo quyết toán đúng biểu mẫu và thời hạn quy định	Theo quy định của Luật ngân sách hoặc văn bản yêu cầu của Sở Tài chính	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với 02 đơn vị sự nghiệp thực hiện.
1.3	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính	Tiết kiệm từ 10% trở lên	Trong năm 2022	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng thực hiện.
1.4	Sử dụng hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh	Sử dụng hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh để thực hiện gửi, nhận đầy đủ các báo cáo theo quy định	15/12	- Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT triển khai các báo cáo được giao chủ trì tại Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 13/8/2020; - Thanh tra Sở, Văn phòng Sở, Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT thực hiện chế độ báo cáo theo đề nghị của cơ quan chủ trì báo cáo.
1.5	Tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3,			- Văn phòng Sở thực hiện tuyên



Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	4 có hồ sơ trực tuyến trong năm (trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ)	- Từ 80% trở lên; - Đạt 100%.	15/12	truyền, hướng dẫn tại Bộ phận Một cửa; - Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp thuộc lĩnh vực phụ trách;
1.6	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công (trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến)	Đạt từ 15% trở lên	15/12	- Thanh tra Sở kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp trong các hoạt động thanh tra, kiểm tra; - Trung tâm CNTT & DVHCCTT hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng qua tổng đài, chatbox,.. trên Trung tâm DVHCCTT.
1.7	Tỷ lệ TTHC được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Đạt từ 25% trở lên	15/12	- Trung tâm CNTT & DVHCCTT hướng dẫn, hỗ trợ Bộ phận Một cửa thao tác thực hiện; - Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trực tiếp khi giao dịch hoặc qua điện thoại.
1.8	Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn	- Không có công việc trễ hạn; - Không có công việc gia hạn.	15/12	Các phòng, đơn vị thực hiện.
1.9	Thứ hạng các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong các Bộ chỉ số: PAR-INDEX, PCI thuộc phạm vi	- Tăng từ 2 tiêu chí; - Không có tiêu chí, tiêu chí thành phần giảm.	Trong năm 2022	- Trung tâm Cổng TTĐT phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện các Tiêu chí “Cạnh tranh bình

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	phụ trách tăng so với năm trước liền kề			đăng”, “Tính minh bạch” và “Tính năng động” trong Bộ chỉ số PCI; - Phòng CNTT-BCVT thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần "Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số" trong Bộ chỉ số PAR-INDEX.
<b>2.</b>	<b>Nội dung cần duy trì, phần đầu trong năm 2022</b>			
2.1	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Có từ 2 sáng kiến	20/12	Các phòng, đơn vị trực thuộc xây dựng các sáng kiến, giải pháp đăng ký Chiến sĩ thi đua năm 2022.
2.2	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 2022	Bộ phận Một cửa phối hợp với Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT thực hiện.
2.3	Đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng tại Bộ phận Một cửa;</li> <li>- Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC đạt từ loại tốt trở lên;</li> <li>- Báo cáo kết quả đánh giá hàng quý và năm.</li> </ul>	20/12	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT thực hiện.
2.4	Thực hiện giải ngân Kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	Tỷ lệ giải ngân đạt từ 90% - 100%	Trong năm 2022	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện

Stt	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
2.5	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao	Đạt 100% Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao	15/12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn phòng Sở thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn tại Bộ phận Một cửa;</li> <li>- Phòng TTBCXB, CNTT-BCVT thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp thuộc lĩnh vực phụ trách;</li> </ul>
2.6	Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ trong năm)	Từ 25% trở lên	15/12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thanh tra Sở kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp trong các hoạt động thanh tra, kiểm tra;</li> <li>- Trung tâm CNTT &amp; DVHCCTT hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng qua tổng đài, chatbox,.. trên Trung tâm DVHCCTT.</li> </ul>
2.7	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 2 giải pháp trở lên	20/12	Các phòng chuyên môn 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,...).