

## PHỤ LỤC

### Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 40/KH-SCT ngày 26 tháng 7 năm 2023)

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
I	<b>Tiêu chí 1: Mức độ tiếp cận dịch vụ (Đây là tiêu chí trọng tâm, cần phải có giải pháp khắc phục triệt để hiệu quả để đạt tỷ lệ từ 84% trở lên)</b>				<b>Mức độ hài lòng đạt trên 84%</b>	Năm 2022 chỉ đạt 70,69% (xếp hạng 17/18)
1	<p>- Công khai đầy đủ, minh bạch các thông tin về thủ tục hành chính (TTHC)/công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương gồm: mẫu đơn, tờ khai; bộ hồ sơ mẫu...; thông tin được cung cấp dưới nhiều phương thức, đa dạng, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu;</p> <p>- Công chức của Sở chủ động trao đổi, cung cấp thêm các thông tin cần thiết; nhiệt tình hướng dẫn cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ khi cho cá nhân, tổ chức có yêu cầu (<i>Giao phòng chuyên môn cung cấp thành phần hồ sơ mẫu theo các thủ tục hành chính để Văn phòng Sở niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử của Sở và tại Trung tâm Phục vụ HCC của tỉnh Khánh Hòa</i>)</p>	Văn phòng Sở	<p>- Trung tâm Phục vụ HCC của tỉnh;</p> <p>- Các phòng chuyên môn thuộc Sở</p>	Thường xuyên	<p>Các TTHC được công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, tra cứu; cung cấp dưới nhiều hình thức tại Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh; Trang TTĐT của Sở; các phương tiện thông tin đại chúng; các ứng dụng công nghệ thông tin.</p> <p>- Có đầy đủ các bộ hồ sơ mẫu, mẫu đơn, tờ khai tại quầy giao dịch, tại Bàn hướng dẫn.</p>	

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
2	<p>- Công khai đầy đủ các thông tin, đồ án, các quy hoạch được duyệt, quy trình, thủ tục và các tài liệu pháp lý liên quan thủ tục hành chính đối với doanh nghiệp;</p> <p>- Cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác các văn bản quy phạm pháp luật; quy định TTHC có liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở Công thương mới được ban hành lên Trang TTĐT của Sở</p>	<p>Các phòng chuyên môn; Thanh tra Sở</p>	<p>Văn phòng Sở (Quản trị mạng)</p>	<p>Thường xuyên</p>		
3	<p>Đẩy mạnh tuyên truyền về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, bao gồm cách thức tạo lập và nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; các tiện ích hỗ trợ; tin nhắn SMS tự động, email thông báo tự động; tra cứu thông tin hồ sơ bằng tin nhắn SMS, mã QR, link tra cứu trên Trang TTĐT Sở.</p>	<p>Các phòng chuyên môn thuộc Sở</p>	<p>Các phòng chuyên môn phối hợp với Văn phòng Sở khuyến khích các doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ công ích, hỗ trợ giải đáp thắc mắc trực tuyến...</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>- Đạt được tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có hồ sơ trực tuyến trong năm trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ: trên 80%</p> <p>- Đạt và vượt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao</p>	

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
II	<b>Tiêu chí 2: Điều kiện tiếp đón và phục vụ</b>	Đối với việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống đường truyền tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả sẽ thuộc trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa do Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở Công Thương sắp tới sẽ chuyển về Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa.				
III	<b>Tiêu chí 3: Thủ tục hành chính (Đây là tiêu chí trọng tâm, cần phải có giải pháp khắc phục triệt để hiệu quả để đạt tỷ lệ từ 85% trở lên)</b>				<b>Mức độ hài lòng đạt trên 86%</b>	Năm 2022 đạt 84,56% (xếp hạng 6/18)
1	Niêm yết thủ tục hành chính của ngành Công Thương trên Trang TTĐT của Sở Công Thương để dễ tiếp nhận, tra cứu.	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên		
2	- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định 107/2021/NĐ-CP; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. Hướng dẫn hồ sơ đầu vào, tiếp nhận hồ sơ bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hạn đúng quy định; tránh trường hợp người dân và tổ chức doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần khi thực hiện thủ tục hành chính. - Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết Thủ tục hành chính đã được phê duyệt.	Văn phòng Sở, Thanh tra Sở	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên		

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
3	Cử công chức hướng dẫn, giải đáp kịp thời những vướng mắc, khó khăn của cá nhân, tổ chức về cách thức thực hiện TTHC, việc điền tờ khai, biểu mẫu và các nội dung liên quan.	Các phòng chuyên môn, Thanh tra Sở (Kiểm soát TTHC)	Văn phòng sở	Thường xuyên		
4	Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC theo hướng giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết; đảm bảo thành phần giấy tờ, hồ sơ giấy tờ phải nộp đơn giản hợp lý; tờ khai, biểu mẫu đơn giản, dễ thực hiện	Thanh tra Sở (Kiểm soát TTHC))	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên		
IV	<b>Tiêu chí 4: Sự phục vụ của cán bộ, công chức</b>				<b>Mức độ hài lòng đạt trên 91%</b>	Năm 2022, đạt 89,23% (xếp hạng 12/18)
1	Bố trí công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh kết quả có năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao; có tác phong, thái độ giao tiếp cư xử lịch sự, hòa nhã, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.	Các phòng chuyên môn	Thanh tra Sở; Văn phòng Sở	Thường xuyên		

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
2	Thực hiện tiếp nhận hồ sơ điện tử do người dân, doanh nghiệp nộp trực tuyến qua mạng kịp thời không quá 08 giờ kể từ khi nộp; <i>(xem xét bố trí thêm một công chức kiêm nhiệm để tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực xúc tiến thương mại do lĩnh vực này phát sinh hồ sơ trực tuyến nhiều nhất).</i>	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên		
3	<p>-Tăng cường kiểm tra công vụ, việc thực hiện giải quyết TTHC; chỉ đạo chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử, có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, tiêu cực... khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức.</p> <p>-Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện pháp luật về phòng chống tham nhũng, Luật Cán bộ, công chức.</p>	Thanh tra Sở	Văn phòng Sở	Thường xuyên		
4	Tổ chức họp đánh giá công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC hàng tháng để có cơ sở đánh giá, xếp loại công chức <i>theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền</i>	Văn phòng Sở	Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn	Thường xuyên		

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
V	<b>Tiêu chí 5: Kết quả, tiến độ giải quyết công việc</b>				<b>Mức độ hài lòng đạt trên 87%</b>	Năm 2022 đạt 85,25% (xếp thứ 10/18)
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời các trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn; không để xảy ra hồ sơ trễ hạn.</li> <li>- Kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với bộ phận, công chức liên quan nếu hồ sơ trễ hạn xuất phát từ lỗi của công chức; xem xét thay thế, điều chuyển đối với công chức để xảy ra nhiều hồ sơ trễ hạn</li> </ul>	Văn phòng Sở	Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn	Thường xuyên		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuyệt đối không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp bổ sung hồ sơ giấy đối với các hồ sơ thực hiện trực tuyến toàn trình.</li> <li>- Thông báo kết quả xử lý hồ sơ vào tài khoản trực tuyến của người dân, doanh nghiệp phải rõ ràng có căn cứ pháp lý đầy đủ.</li> <li>- Thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, cá nhân, tổ chức đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần</li> </ul>	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên		

STT	Công việc	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian	Kết quả thực hiện trong năm 2023	Ghi chú
VI	<b>Tiêu chí 6: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi</b> ( <i>Đây là tiêu chí trọng tâm, cần phải có giải pháp khắc phục triệt để hiệu quả để đạt tỷ lệ từ 84% trở lên theo quy định</i> )				<b>Mức độ hài lòng đạt trên 84%</b>	Năm 2022 đạt 82,16% xếp hạng 12/18
1	- Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC (theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP) tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử.	Văn phòng Sở	Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn	Thường xuyên		
2	- Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC; - Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Công Thương	Thanh tra Sở	Các phòng chuyên môn, Văn phòng Sở (Quản trị mạng),	Thường xuyên		
3	Phân công công chức các phòng chuyên môn tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn cụ thể cho cá nhân, tổ chức về những nội dung liên quan đến TTHC, quá trình thực hiện và kết quả giải quyết TTHC.	Các phòng chuyên môn	Văn phòng Sở	Thường xuyên		