

Số: /KH-SCT

Khánh Hòa, ngày tháng 7 năm 2023

KẾ HOẠCH

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

Thực hiện Thông báo số 289/TB-UBND ngày 11/7/2023 của UBND tỉnh về Kết luận Hội nghị phân tích, đánh giá các Chỉ số PAR-Index, SIPAS, PCI, PAPI năm 2022 và bàn giải pháp tiếp tục cải thiện các Chỉ số đánh giá tỉnh Khánh Hòa; Căn cứ Quyết định số 3604/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023; Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 19/01/2023 của Sở Công Thương về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa;

Sở Công Thương ban hành Kế hoạch thực hiện nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2023 gồm các nội dung như sau:

I. ĐÁNH GIÁ CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN

Căn cứ Công văn số 1792/SNV-CCHC ngày 13/6/2023 của Sở Nội vụ về việc công bố Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2022, kết quả Chỉ số hài lòng của Sở Công Thương đạt **81,75%**, **đứng thứ 13/18 của khối sở, ban, ngành** (chưa đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao trong năm 2022 là 83%). Trong 06 tiêu chí thành phần, Sở Công Thương có 03 tiêu chí chưa đạt được tỷ 83%, bao gồm: (i) tiêu chí 1: Mức độ tiếp cận dịch vụ **đạt 70,69%** (xếp hạng 17/18); (ii) tiêu chí 2: Điều kiện đón tiếp **đạt 78,61%** (xếp hạng 10/18); (iii) Tiêu chí 6: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, **đạt 82,16%** xếp hạng 12/18.

Các tiêu chí còn lại đều vượt chỉ tiêu 83%, tuy nhiên vị trí xếp hạng của các chỉ tiêu này tương đối khá thấp bao gồm (i) tiêu chí 3: Thủ tục hành chính đạt 84,56% (xếp hạng 6/18); (ii) tiêu chí 4: Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt 89,23% (xếp hạng 12/18); (iii) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc đạt 85,25% (xếp thứ 10/18).

Căn cứ theo Công văn số 1792/SNV-CCHC ngày 13/6/2023 của Sở Nội vụ, đa số người dân, doanh nghiệp khá hài lòng khi nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở Công Thương, tuy nhiên vẫn còn một số nguyên nhân

dẫn đến mức độ hài lòng của Sở Công Thương chưa được cao như sau:

Biểu mẫu tờ khai thủ tục tương đối phức tạp nên không được tiếp nhận hồ sơ ngay lần đầu mà bị trả về để bổ sung; công chức một cửa từ chối tiếp nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết và lý do giải thích khách hàng vẫn chưa thỏa mãn. Đối với hồ sơ trực tuyến nhận: Khách hàng nhận thông báo vào hồ sơ trực tuyến nhưng chưa rõ ràng.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân của công chức, người lao động của Sở Công Thương; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị trực thuộc và thuộc Sở Công Thương trong nỗ lực cải thiện Chỉ số hài lòng.

- Tiếp tục duy trì và cải thiện nâng cao tỷ lệ đối với các tiêu chí có kết quả khảo sát hài lòng năm 2022 đạt 83% trở lên, hướng tới xây dựng các tiêu này trên 85%; xây dựng các giải pháp hiệu quả để khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế, cải thiện mức độ hài lòng đối với các tiêu chí chưa đạt tỷ lệ theo quy định trở lên (*tiêu chí 1: Mức độ tiếp cận dịch vụ; (ii) tiêu chí 2: Điều kiện đón tiếp; Tiêu chí 6: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi*) phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương đạt từ 85% trở lên.

2. Yêu cầu

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Kế hoạch này và bám sát tình hình thực tế.

- Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở chủ động tham mưu thực hiện và chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá các nhiệm vụ của ngành.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

(Theo phụ lục đính kèm)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp của Kế hoạch này, lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc Sở, căn cứ chức năng, nhiệm vụ chuyên môn được giao, chủ động tham mưu thực hiện các nội dung đảm bảo chất lượng, tiến độ thực hiện.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu Giám đốc Sở tổ chức triển khai

thực hiện; theo dõi, tổng hợp báo cáo tình hình kết quả thực hiện Kế hoạch này; đăng tải Kế hoạch này lên Trang thông tin điện tử của cơ quan/.

Nơi nhận (VBĐT):

- Như mục 1, phần IV;
- UBND tỉnh (để b/c);
- Sở Nội vụ;
- BGĐ Sở;
- Quản trị mạng (đăng tin);
- Lưu: VT,VP (LB).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phan Thị Thu Cúc