

KẾ HOẠCH

Thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2024

Thực hiện Quyết định số 1510/QĐ-UBND ngày 07/6/2024 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt và công bố Báo cáo chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, 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 2023;

Căn cứ Quyết định số 3409/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024; Quyết định số 26/QĐ-SCT ngày 26/01/2024 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 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 2024 gồm các nội dung như sau:

I. ĐÁNH GIÁ CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN.

Căn cứ Báo cáo chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, 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 2023 gửi kèm theo Quyết định số 1510/QĐ-UBND ngày 07/6/2024 của UBND tỉnh Khánh Hòa, kết quả Chỉ số hài lòng của Sở Công Thương **đạt 86,94%, đứng thứ 06/18** của khối sở, ban, ngành (**tăng 7 bậc**, vượt đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao trong năm 2023 là 84%).

Trong 06 tiêu chí thành phần của chỉ số hài lòng Sở Công Thương đều vượt chỉ tiêu 84% đề ra của UBND tỉnh, cụ thể như sau:

- (i) Tiêu chí 1: Mức độ tiếp cận dịch vụ đạt 85,20% (xếp hạng 5/18, **tăng 12 bậc**);
- (ii) Tiêu chí 2: Điều kiện đón tiếp đạt 84,42% (xếp hạng 8/18, **tăng 2 bậc**);
- (iii) Tiêu chí 3: Thủ tục hành chính đạt 84,90% (xếp hạng 5/18, **tăng 1 bậc**);
- (iv) Tiêu chí 4: Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt 88,67% (xếp hạng 7/18, **tăng 5 bậc**);

(v) tiêu chí 5: Kết quả, tiến độ giải quyết công việc đạt 88,80% (xếp hạng 8/18, **tăng 2 bậc**);

(vi) Tiêu chí 6: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, đạt 89,64%, xếp hạng 11/18, **tăng 1 bậc**).

Tuy nhiên, với chỉ tiêu mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đạt **trên 87%** trong năm 2024¹.

Nhằm đạt được chỉ tiêu trên, Sở Công Thương xây dựng Kế hoạch thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2024 như sau:

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.

- 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 trên 87% thuộc trách nhiệm của Sở Công Thương; phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương đạt từ 87% trở lên trong năm 2024.

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)

¹ Theo mục 9, phần I, Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024 được ban hành kèm theo Quyết định số 3409/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

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./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Quản trị mạng (đăng tin);
- Lưu VT,VP, LB.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phan Thị Thu Cúc