

Số: /KH-SCT

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2025

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 2025

Căn cứ Quyết định số 3487/QĐ-UBND ngày 31/12/2024 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2025; Quyết định số 22/QĐ-SCT ngày 22/01/2025 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 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 2025 gồm các nội dung như sau:

I. ĐÁNH GIÁ CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN.

Căn cứ Báo cáo số 443/BC-SNV ngày 12/3/2025 của Sở Nội vụ về 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 2024, kết quả Chỉ số hài lòng của Sở Công Thương đạt **88,4%** (tăng 1,47 % so với năm trước), **đúng thứ 07/18** của khối sở, ban, ngành (vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao trong năm 2024 là 87%).

Các tiêu chí thành phần của chỉ số hài lòng Sở Công Thương năm 2024, cụ thể như sau:

- (i) Tiêu chí 1: Mức độ tiếp cận dịch vụ đạt 85,67% (xếp hạng 9/18, **giảm 4 bậc**);
- (ii) Tiêu chí 2: Điều kiện đón tiếp đạt 88,57% (xếp hạng 6/18, **tăng 2 bậc**);
- (iii) Tiêu chí 3: Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt 89,78% (xếp hạng 10/18, **giảm 3 bậc**);
- (iv) Tiêu chí 4: Kết quả giải quyết công việc đạt 90,61% (xếp hạng 11/18, **giảm 3 bậc**);
- (v) Tiêu chí 5: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, đạt 87,39%, xếp hạng 6/18, **tăng 5 bậc**).

Nhằm đạt được chỉ tiêu mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của Sở Công Thương đạt trên 90% trong năm 2025, 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 2025 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 nhằm phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương đạt từ 90% trở lên trong năm 2025.

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)

- 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.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trọng Hoàng