

KẾ HOẠCH

Thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2025

Căn cứ Báo cáo số 654/BC-SNV ngày 20/02/2025 của Sở Nội vụ về báo cáo chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2024; Quyết định số 409/QĐ-SNV ngày 30/12/2024 của Sở Nội vụ về phê duyệt kết quả xác định chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện năm 2024 và Công văn số 596/UBND-KSTT ngày 15/01/2025 về việc tiếp tục triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng công tác CCHC trong năm 2025 và các năm tiếp theo; Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng Kế hoạch thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2025 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 công tác cải cách hành chính năm 2024; 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 trong năm 2025.

- Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp, đảm bảo chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan năm 2025 đạt từ 90% trở lên.

- Nâng cao trách nhiệm của 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 2025.

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 Chỉ số cải cách hành

chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan.

- 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 các nhiệm vụ được giao.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

(Các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo)

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; báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan năm 2025 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 tổng hợp để trình Giám đốc Sở xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, VP (Sinh).

GIÁM ĐỐC

Phạm Quốc Hoàn

Phụ lục
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SKHCN ngày /3/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
I	CẢI THIẾN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)			
1	Những hạn chế, thiếu sót cần khắc phục của năm 2024			
1.1	Hoàn thành các nhiệm vụ được giao tại các kế hoạch: Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh; Kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh	Đạt 100% kế hoạch	Trong năm 2025	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện.
1.2	Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm	Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao	Trong năm 2025	Các phòng, đơn vị căn cứ các nhiệm vụ được giao, thực hiện đúng tiến độ.
1.3	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC	Có từ 2 sáng kiến hoặc giải pháp mới trở lên	Trong năm 2025	Các phòng, đơn vị phát huy, vận động CB,CC,VC đề xuất các sáng kiến hoặc giải pháp mới.
1.4	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm	Đạt từ 85% trở lên	Trong năm 2025	Bộ phận Kế toán phối hợp các phòng, đơn vị thực hiện giải ngân vốn ngân sách đã được giao cho các phòng, đơn vị.
1.5	Tiến độ thực hiện dự toán chi thường xuyên đối với kinh phí không thực hiện chế độ tự chủ	Đạt từ 85% trở lên	Trong năm 2025	Các phòng đơn vị được giao nhiệm vụ, đẩy nhanh tiến độ thực hiện dự toán chi thường xuyên đối với kinh phí không thực hiện chế độ tự chủ.

1.6	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ	Đạt từ 90% trở lên	Trong năm 2025	Bộ phận Một cửa hướng dẫn cụ thể, rõ ràng các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ TTHC, cách thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh (hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn).
1.7	Mức độ hài lòng về TTHC	Đạt từ 90% trở lên	Trong năm 2025	Các phòng, đơn vị thường xuyên rà soát trên Cổng dịch vụ công quốc gia để tham mưu trình công bố kịp thời.
1.8	Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Đạt từ 90% trở lên	Trong năm 2025	Bộ phận Một cửa hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, vui vẻ nhiệt tình các tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ TTHC, cách thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh (hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn).
1.9	Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	Đạt từ 90% trở lên	Trong năm 2025	Bộ phận Một cửa cần phản hồi thông tin nhanh chóng đến các tổ chức, cá nhân muốn tư vấn, hướng dẫn nộp hồ sơ TTHC và nhận kết quả.
1.10	Các phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý và đảm bảo thời gian theo yêu cầu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Đạt 100%	Trong năm 2025	- Văn phòng Sở chủ trì việc theo dõi, đôn đốc; - Các phòng, đơn vị phối hợp trả lời PAKN theo lĩnh vực phụ trách.
1.11	Xây dựng kế hoạch biên chế công chức và số lượng người làm việc hàng năm trong cơ quan, đơn vị	Đảm bảo thời gian theo quy định	Trong năm 2025	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện.
1.12	Thực hiện quy định về bổ nhiệm, bổ nhiệm lại			

2	Nội dung cần tiếp tục duy trì và phấn đấu trong năm 2025			
2.1	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 02 giải pháp trở lên	Trong năm 2025	Các phòng, đơn vị thuộc Sở 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,...).
2.2	Tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến trên tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính	Từ 90% trở lên	Trong năm 2025	Bộ phận Một cửa tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ các cá nhân, tổ chức thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công tỉnh hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn .
2.3	Triển khai dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)	- Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện BCCI có phát sinh hồ sơ trong năm) đạt tối thiểu 15%; - Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (trên tổng số hồ sơ TTHC công bố thực hiện BCCI) đạt tối thiểu	Trong năm 2025	- Các phòng, đơn vị có tham gia giải quyết TTHC thường xuyên rà soát trên trang hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn để cập nhật lại các TTHC chưa công bố thực hiện BCCI; - Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện BCCI trên phần mềm một cửa điện tử.

		15%.		
2.4	Thứ hạng các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong các Bộ chỉ số: PAR-INDEX, PCI, PAPI, PACA thuộc phạm vi phụ trách tăng so với năm trước liền kề	Tăng từ 2 tiêu chí	Trong năm 2025	Các phòng, đơn vị phối hợp thực hiện các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực, phạm vi phụ trách nhằm nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần trong Bộ chỉ số: PAR-INDEX, PCI, PAPI, PACA.
2.5	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 2025	Bộ phận Một cửa theo dõi, đôn đốc, phối hợp với các phòng, đơn vị thực hiện.
II	CẢI THIẾN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ (SIPAS)			
1	- Rà soát, đề xuất cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết TTHC của Sở, đảm bảo phục vụ tốt cho nhu cầu sử dụng của người dùng; - 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.	Cải thiện Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ” và Chỉ số “Thủ tục hành chính”	Thường xuyên	- Các phòng, đơn vị rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết và đề xuất Trung tâm Phục vụ hành chính công cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin TTHC và quy trình giải quyết TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. - Bộ phận Một cửa phối hợp với công chức phòng chuyên môn kiểm tra, hướng dẫn khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng sai sót.
2	Đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ của các phòng, đơn vị trong qua trình giải quyết hồ sơ	Cải thiện Chỉ số “Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Thường xuyên	Cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào quá trình xử lý hồ sơ 1 cửa cần nắm rõ thời gian xử lý của các bước để hoàn thành thời gian sớm

				hơn quy định.
3	- 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 - Hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh	Cải thiện Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ”	Thường xuyên	- 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; - Các phòng, đơn vị thuộc Sở 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.
4	- Đẩy nhanh tiến độ xử lý thông tin phản hồi; - Hướng dẫn, hỗ trợ các cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, trả hồ sơ dễ dàng, nhanh chóng, vui vẻ, nhiệt tình.	Cải thiện Chỉ số “Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi” và Chỉ số “Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức”	Thường xuyên	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhanh chóng phản hồi xử lý thông tin cho khách hàng, thái độ đón tiếp niềm nở, chu đáo, nhiệt tình khi khách hàng đến tư vấn, nộp hồ sơ.
5	Công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.	Cải thiện Chỉ số “Kết quả, tiến độ giải quyết công việc”	Thường xuyên	Văn phòng Sở phối hợp với Ban biên tập Trang TTĐT của Sở thực hiện công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Trang TTĐT của Sở để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.