

Số: /KH-SKHCN

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2022

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong năm 2021; xác định trách nhiệm của các phòng, đơn vị, góp phần cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2022 và những năm tiếp theo.
- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để góp phần tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS, phần đầu Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của tỉnh được cải thiện và nằm trong nhóm xếp hạng từ 30 trở lên.
- Góp phần hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại các Kế hoạch: CCHC, tuyên truyền CCHC tỉnh, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số của tỉnh năm 2022.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu tại các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Đề án xác định Chỉ số CCHC của Bộ Nội vụ.
- Các phòng, đơn vị đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của người dân, tổ chức.
- Tăng cường sự phối hợp giữa các phòng, đơn vị trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Kế hoạch này nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS.
- Các phòng, đơn vị tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả CCHC của Sở, của tỉnh tới toàn thể công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp để giúp họ nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của tỉnh trong công tác CCHC.

II. NHIỆM VỤ/ GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Nhiệm vụ/ giải pháp cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị

- Người đứng đầu các phòng, đơn vị phải xác định rõ công tác CCHC là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về thực

hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS cấp tỉnh.

- Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các phòng, đơn vị đối với công tác CCHC. Tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch CCHC của Sở KH&CN năm 2022 đã ban hành.

- Căn cứ Kế hoạch này, các các phòng, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện cải thiện đối với từng nội dung có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung trong kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC) gửi về Văn phòng Sở để tổng hợp gửi Sở Nội vụ.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về kết quả thực hiện các nhiệm vụ/ giải pháp được phân công trong Kế hoạch không đáp ứng được mục tiêu đề ra làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí trong Chỉ số PAR-INDEX có liên quan.

2. Văn phòng Sở

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các phòng, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số PAR-INDEX theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này (lồng ghép trong báo cáo CCHC).

- Chủ trì tổ chức triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở KH&CN.

- Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc các phòng, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm, tổng hợp tài liệu kiểm chứng trong công tác chấm điểm Chỉ số PAR INDEX.

- Chủ trì kiểm tra các phòng, đơn vị đối với công tác CCHC nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót, xử lý trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện CCHC; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2022, yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PARINDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2022
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SKHCN ngày /9/2022 của Sở KH&CN)

Stt	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Chủ trì	Phối hợp	Sản phẩm
A	CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR-INDEX)				
I	CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN CCHC				
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC của Sở năm 2022	Năm 2022	Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc các phòng, đơn vị	các phòng, đơn vị	100% nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch được hoàn thành
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ của Sở	Theo quy định của UBND tỉnh	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Báo cáo quý I, 6 tháng, quý III, năm
3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2022, đảm bảo kiểm tra ít nhất 30% số phòng, đơn vị trở lên	Quý IV/2022	Văn phòng Sở và Đoàn kiểm tra CCHC của Sở	các phòng, đơn vị	Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Năm 2022	các phòng, đơn vị	các phòng, đơn vị	Sở phấn đấu có ít nhất ít nhất 1 sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC
II	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				

1	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên các website của Sở.	Thường xuyên	Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ	các phòng, đơn vị	Tin, bài viết về những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, tình hình triển khai nhiệm vụ CCHC của Sở.
2	Tổ chức các buổi thảo luận chuyên đề CCHC	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Các hội nghị tập huấn được tổ chức
III	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
1	Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	Năm 2022	Văn phòng Sở	Thanh tra Sở	Báo cáo gửi Sở Tư pháp
2	Thực hiện rà soát thường xuyên, hiệu quả các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Báo cáo gửi Sở Tư pháp
IV	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				
1	Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Các quyết định công bố của UBND tỉnh được ban hành đúng thời gian quy định
2	Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được công bố quy trình nội

					bộ theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT - VPCP
3	Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC, trên Trang thông tin điện tử của Sở
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Tất cả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được tiếp nhận và giải quyết trên phần mềm Một cửa điện tử. Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn.
5	Đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT- VPCP	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị (Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn)	100% các phòng, đơn vị có thực hiện TTHC: phải thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và công khai kết quả đánh giá
V	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Quyết định của UBND

	vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh				
2	Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	100% phòng, đơn vị đảm bảo cơ cấu số lượng lãnh đạo theo quy định
VI	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				
1	Tiếp tục hoàn thiện quy định về vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập	Tháng 9/ 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Đề án tạm thời về vị trí việc làm theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	- Hoàn thành Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm - 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
3	Thực hiện đúng quy định về tuyển dụng công chức, viên chức	Năm 2022	Văn phòng Sở	- Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ - Trung tâm Kỹ	- Kế hoạch tuyển dụng. - Công văn thỏa thuận hoặc đề nghị gửi Sở Nội vụ

				thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	
4	Thực hiện kế hoạch công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	Theo kế hoạch đã ban hành	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Hoàn thành 100% kế hoạch
VII	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư công	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	- Đến 31/12/2022: Hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao. - Đến 31/01/2023: Hoàn thành 100% kế hoạch được giao.
2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí chi thường xuyên nguồn từ ngân sách nhà nước	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	- 100% đơn vị thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước
3	- Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của Sở về quản lý, sử dụng tài sản công. - Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của các đơn vị về quản lý, sử dụng	Năm 2022	- Văn phòng Sở - Chi cục TĐC - Trung tâm Thông tin và Ứng	các phòng, đơn vị	Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công thuộc phạm vi quản lý của đơn vị mình

	dụng tài sản công.		dụng khoa học công nghệ - Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng		
4	Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	Năm 2022	- Văn phòng Sở - Chi cục TĐC - Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ - Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	các phòng, đơn vị	- Báo cáo kết quả kiểm tra - Văn bản chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế qua kiểm tra
5	Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập	Năm 2022	Văn phòng Sở	- Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ - Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	Quyết định của Sở giao tự chủ cho: - Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ - Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng
VIII	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH				

1	Thực hiện trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử theo Quyết định số 04/2021/QĐ- UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office
2	Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT- VPCP, cung cấp thông tin dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng	Năm 2022	các phòng, đơn vị		- Thực hiện nghiêm túc các chế độ báo cáo định kỳ được quy định tại Điều 8 Thông tư số 01 /2020/TT -VPCP - Khai thác có hiệu quả hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ
3	Thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Năm 2022	Văn phòng Sở		100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa theo quy định
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS)				
1	Chỉ số hài lòng về “Tiếp cận dịch vụ”				
1.1	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết	Năm 2022	Văn phòng Sở		Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu: - Biên hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy - Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn

	TTHC				viết hồ sơ, quạt mát (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy
1.2	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Năm 2022	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu
2	Chỉ số hài lòng về “Thủ tục hành chính”				
2.1	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	100% phòng, đơn vị thực hiện đúng quy định
2.2	Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Các phòng, đơn vị rà soát các TTHC theo lĩnh vực được ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2022

					của đơn vị, đề xuất phương án đơn giản hóa
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến mức độ 3, 4, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính	Năm 2022	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ	- Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến - Thông báo công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin
3	Chỉ số hài lòng về “Công chức giải quyết thủ tục hành chính”				
3.1	- Rà soát và bố trí công chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc Bộ phận một cửa - Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho công chức tại Bộ phận một cửa	Năm 2022	Văn phòng Sở		Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao: - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc,

					kiến nghị về quy định, thủ tục, chính
3.2	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ	Theo tiến độ kế hoạch đã ban hành	- Văn phòng Sở - Đoàn kiểm tra	các phòng, đơn vị	Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những công chức, viên chức có thái độ những nhieu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, to chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ
3.3	Tổ chức đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC theo Chỉ thị 12/CT- UBND của UBND tỉnh	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Việc đánh giá cán bộ, công chức được thực hiện hàng tháng Sử dụng kết quả tổng hợp cuối năm để đánh giá xếp loại cán bộ, công chức
4	Chỉ số hài lòng về “Kết quả giải quyết thủ tục hành chính”				
4.1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của Sở: - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng

	duyet - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định				
4.2	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
5	Chỉ số hài lòng về “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính”				
5.1	Thực hiện niêm yết, công khai đường dây nóng, các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức	Năm 2022	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ	Đường dây nóng, các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được thực hiện đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 09/QĐ-UBND

5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức.	Năm 2022	Văn phòng Sở	các phòng, đơn vị	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị
5.3	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	Năm 2022	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin và Ứng dụng khoa học công nghệ	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định