

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 2023

Căn cứ Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2022, Công văn số 290/UBND-KSTT ngày 10/01/2023 của UBND tỉnh về chỉ đạo khắc phục hạn chế, thiếu sót, tồn tại, vi phạm được phát hiện qua kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2022; 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 (PAR INDEX) và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ (SIPAS) của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2023 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 2022; 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 2023.
- 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 2023, đạt từ 85% 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 2023, đạt từ 93% trở lên.

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 2023 gửi về Ủy ban nhân dân 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: (VBĐT)

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
I	CẢI THIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)			
1	Những hạn chế, thiếu sót cần khắc phục của năm 2022			
1.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI (trên tổng số hồ sơ phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI)	Đạt từ 15% trở lên	15/12	Văn phòng Sở tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua điện thoại;
1.2	Thực hiện giải ngân Kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm	Đạt từ 90% trở lên	12/12	Các phòng, đơn vị phối hợp với Bộ phận Kế toán sở thực hiện giải ngân vốn ngân sách nhà nước theo kế hoạch.
1.3	Tỷ lệ giảm biên chế (công chức) so với năm 2015	Quyết định giao số lượng người làm việc năm 2023	Trước 20/12	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với phòng, đơn vị thực hiện.
1.4	Tỷ lệ văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office trên tổng số văn bản đi trong năm của cơ quan	Đạt từ 100% trở lên	Trong năm 2023	Các phòng, đơn vị phối hợp với Văn thư trong quá trình gửi bản văn cho các đơn vị bên ngoài.
1.5	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch	Đạt từ 85% trở lên	Trong năm	- Văn phòng Sở công khai đầy đủ danh

	vụ		2023	mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở tại Bảng niêm yết TTHC; đóng tập các quy trình giải quyết TTHC và hồ sơ TTHC mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa để khách hàng tham khảo thực hiện; Ban Biên tập Trang TTĐT công bố đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của Sở tại Chuyên mục “Thủ tục hành chính”
1.6	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính	Đạt từ 85% trở lên	Trong năm 2023	- Các phòng, đơn vị rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC thuộc lĩnh vực giải quyết trình UBND để đơn giản hóa TTHC; - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để các tổ chu
1.7	Mức độ hài lòng về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Đạt từ 85% trở lên	Trong năm 2023	- 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.
2. Nội dung cần tiếp tục duy trì và phấn đấu trong năm 2023				
	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	20/12	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,...).
2.1	Thực hiện áp dụng công nghệ	Khai thác sử dụng	Trong năm	Các phòng, đơn vị thuộc Sở khi triển

	thông tin trong việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	phần Quản lý và điều hành văn bản để cập nhật và số hóa HTQLCL của phòng, đơn vị, của Sở	2023	khai áp dụng HTQLCL của Phòng, đơn vị phải số hóa và cập nhật lên trên Hệ thống Quản lý và điều hành văn bản
2.2	Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn	Đạt 40% trở lên	Trong năm 2023	Các phòng, đơn vị thuộc Sở khi có công việc được giao nhắc việc trên phần mềm nhắc việc phải được hiện sớm hơn thời gian quy định
2.3	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 2023	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”	Từ Quý 1/2023	- Các phòng, đơn vị rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết và đề xuất Trung tâm CNTT và DVHCCTT 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	Từ quý I/2023	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”	Từ Quý I/2023	- 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.