UBND TỈNH LẠNG SƠN **SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 125 /KH-SKHĐT	*Lạng Sơn, ngày 20 tháng 4 năm 2023*

KẾ HOẠCH
Nâng cao chỉ số đo lường hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2023

Thực hiện Quyết định số 85/QĐ-UBND ngày 20/01/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn năm 2022. Để khắc phục những hạn chế, tạo chuyển biến, cải thiện Chỉ số đo lường hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2023; Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng Kế hoạch nâng cao Chỉ số đo lường hài lòng của người dân và doanh nghiệp năm 2023, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nêu cao tinh thần, trách nhiệm của công chức, viên chức trong thực thi công vụ; huy động sự tham gia của các tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, coi công tác cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm của đơn vị; tiếp tục có những biện pháp, giải pháp mới, đột phá, phù hợp để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công phục vụ người dân, tổ chức; lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của các phòng, đơn vị và đội ngũ công chức, viên chức.

2. Yêu cầu

Rà soát, phân tích, đánh giá từng tiêu chí thành phần trong Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 của đơn vị và có các biện pháp, giải pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế, lĩnh vực thuộc cơ quan, đơn vị phụ trách. Phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những tiêu chí thành phần còn hạn chế, bị đánh giá thấp để triển khai thực hiện tốt trong năm 2023.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

Kết quả đo lường hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 của Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 87,87/100 điểm, xếp thứ 18/20 các sở, ngành của tỉnh. Để khắc phục những hạn chế Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà

nước năm 2022 của Sở Kế hoạch và Đầu tư; cải thiện nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp năm 2023, phấn đấu tăng ít nhất 5 bậc xếp hạng so với năm 2022; cụ thể như sau:

1. Đẩy mạnh tuyên truyền về cải cách hành chính

Tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời cho người dân và tổ chức về công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi nhất trong việc giải quyết, cung cấp các thủ tục hành chính, kịp thời giải quyết, tháo gỡ các vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân; tuyên truyền để người dân có nhận thức đầy đủ về ý nghĩa, tầm quan trọng của các chỉ số đánh giá trong việc thu hút đầu tư, góp phần phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng, thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch thông tin bằng các hình thức đa dạng: trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của Sở và tại trụ sở cơ quan, Bộ phận Một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thuận tiện để người dân dễ dàng tiếp cận và giám sát. Phối hợp với Đài phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Lạng Sơn tổ chức truyền thông đến các tổ chức, cá nhân.

Triển khai các giải pháp thực hiện số hóa hồ sơ, luân chuyển, tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời, tiếp tục rà soát, đơn giản hoá, chuẩn hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường công tác tuyên truyền để người dân nhận thức được hiệu quả, lợi ích của việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ TTHC qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích và thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cổng dịch vụ công của tỉnh.

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Văn phòng Sở

- Đơn vị phối hợp: Các phòng, Trung tâm xúc tiến đầu tư

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức, viên chức nâng cao năng lực giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp

Nâng cao tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ của công chức, viên chức thực hiện phương châm **"Siết chặt kỷ cương, tăng cường trách nhiệm, quyết liệt hành động, sáng tạo bứt phá";** trong thi hành công vụ, nhiệm vụ phải thực hiện đúng, đầy đủ nghĩa vụ và những việc không được làm theo quy định của pháp luật. Không cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật; từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách

quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC; ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở.

Nâng cao trình độ chuyên môn và ứng dụng chuyển đổi số trong thực hiện nhiệm vụ, đổi mới tính chuyên nghiệp phục vụ nhu cầu của người dân và doanh nghiệp; Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hỗ trợ trực tiếp trên môi trường mạng để kết nối, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp từ xa ngay trực tiếp trên máy tính (untraview, teamview, điện thoại trực tiếp...) sẽ tiết kiệm được thời gian, chi phí khi thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của sở.

Triển khai thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên "Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lạng Sơn" đảm bảo đúng tiến độ về thời gian và nâng cao chất lượng thẩm định các dự án đầu tư thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

- Đơn vị mưu chủ trì thực hiện: Phòng Quản lý đầu tư ngoài ngân sách và Phòng Đăng ký kinh doanh

- Đơn vị phối hợp: Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

3. Tăng cường công tác giám sát, xử lý kỷ luật đối với công chức, viên chức vi phạm đạo đức đề ra để không có tình trạng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm phí, lệ phí theo quy định

Tích cực cải thiện tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức; nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử của đội ngũ công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Tăng cường công tác kiểm tra giám sát việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công, nhất là trách nhiệm của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết TTHC, thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả cho người dân và doanh nghiệp, thực hiện việc xin lỗi khi hồ sơ trễ hạn thuộc trách nhiệm của công chức tiếp nhận hồ sơ. Tăng cường giám sát, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, không để xảy ra việc công chức, viên chức gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân và doanh nghiệp trong giao dịch và giải quyết TTHC và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi xảy ra hành vi nhũng nhiễu, vi phạm trong đơn vị do mình phụ trách.

Chú trọng công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để công chức, viên chức biết thực hiện và người dân giám sát việc thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng.

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Phòng Đăng ký kinh doanh, Phòng Quản lý đầu tư ngoài ngân sách, Văn phòng và Trung tâm xúc tiến đầu tư.

- Đơn vị phối hợp: Các phòng; Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

4. Hướng dẫn lập hồ sơ và hẹn trả kết quả không để xảy ra nhiều trường hợp trễ hẹn và người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần

Nêu cao trách nhiệm của công chức, viên chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC không để người dân và doanh nghiệp phải đi lại nộp hồ sơ nhiều lần. Tăng cường, phối hợp giữa công chức, viên chức Bộ phận Một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công với các Phòng chuyên môn của Sở liên quan trực tiếp giải quyết TTHC để đẩy nhanh thời gian giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân và doanh nghiệp đảm bảo đúng thời gian trong giấy hẹn trả kết TTHC.

- Thực hiện công bố, công khai thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính chưa đúng quy định, việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, không xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn...

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Đơn vị phối hợp thực hiện: Phòng Quản lý đầu tư ngoài ngân sách và Phòng Đăng ký kinh doanh

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

5. Tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp sử dụng mạng internet để tra cứu thông tin về TTHC, thực hiện giao dịch trực tuyến

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn để người dân nâng cao hiểu biết, sử dụng Internet để tra cứu thông tin về TTHC cũng như giao dịch trực tuyến trong giải quyết TTHC; hướng dẫn nhà đầu tư nộp hồ sơ trực tuyến đối với TTHC đủ điều kiện; thường xuyên hướng dẫn các doanh nghiệp đăng ký thành lập qua mạng thông qua bộ phận thường trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; phấn đấu tăng tỷ lệ hồ sơ TTHC dịch vụ công toàn trình đối với lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp đạt 100%; Tỷ lệ DVC phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 100%; tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến đạt 90%.

Tăng cường công tác tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp qua mạng điện tử thông qua Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp. Thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ thỏa thuận hợp tác giữa Sở Kế hoạch và Đầu tư và Viettel Lạng Sơn về triển khai thí điểm đăng ký doanh nghiệp qua mạng tại các cửa hàng Viettel trên địa bàn tỉnh.

- Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Phòng Đăng ký kinh doanh, Phòng Quản lý đầu tư ngoài ngân sách

- Đơn vị phối hợp thực hiện: Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

6. Xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hẹn trả kết quả cung ứng dịch vụ công

Quyết tâm, phấn đấu 100% các TTHC được giải quyết trước hạn và đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn, hạn chế tối đa người dân, doanh nghiệp phải đi lại

nhiều lần. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi quá hạn trả kết quả giải quyết TTHC và cung ứng dịch vụ công.

Chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc thời gian, quy trình trong giải quyết thủ tục hành chính, công chức thực hiện thủ tục hành chính thực hiện tốt "3 không" là không phiền hà sách nhiễu, không bổ sung hồ sơ quá 1 lần, không trễ hẹn trong xử lý công việc.

- Đơn vị mưu chủ trì thực hiện: Phòng Quản lý đầu tư ngoài ngân sách và Phòng Đăng ký kinh doanh

- Đơn vị phối hợp: Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở chủ trì, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc triển khai thực hiện kế hoạch nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023. Tổng hợp báo cáo khi có yêu cầu. Tham mưu cho Ban Giám đốc Sở thực hiện kế hoạch, nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với Sở; việc thực hiện Chỉ số này là một trong các tiêu chí để đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân.

2. Phòng Đăng ký kinh doanh, Phòng Quản lý đầu tư ngoài ngân sách và các phòng, đơn vị thuộc Sở chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành, các tổ chức, cá nhân nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023 của Sở. Thực hiện tốt công tác phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Công chức, viên chức Bộ phận một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2023 của Sở theo kế hoạch này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời đề xuất với Ban Giám đốc Sở (qua Văn phòng Sở) để điều chỉnh nhằm từng bước nâng cao hiệu quả trong công việc trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chỉ số đo lường hài lòng của người dân và doanh nghiệp năm 2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các Phòng CM, TTXTĐT;
- CC, VC Bộ phận 1 của Sở tại TT PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỈNH LẠNG SƠN

Vũ Hoàng Quý