

Số: /KH-SKHĐT

Ninh Thuận, ngày tháng 01 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### **Khắc phục những tồn tại, hạn chế về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2021**

Căn cứ báo cáo số 519/BC-UBND ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2021;

Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2021, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Nhằm phân tích, đánh giá những tồn tại, hạn chế đối với các nội dung qua kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2021, từ đó đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp để khắc phục các tồn tại, hạn chế để nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan đối với người dân trong thời gian tới; góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh.

2. Quá triệt, nêu cao tinh thần trách nhiệm của các phòng, đơn vị và toàn thể cán bộ công chức, viên chức trong cơ quan về vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính, nhất là trách nhiệm người đứng đầu trong việc thực hiện DDCI. Việc đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp phải cụ thể, rõ ràng, đầy đủ, toàn diện và khả thi; trên cơ sở đó phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng đối với từng phòng, đơn vị triển khai thực hiện.

#### **II. NỘI DUNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và các nội dung khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đề nghị các phòng, đơn vị trực thuộc Sở nâng cao trách nhiệm, tích cực, chủ động triển khai thực hiện đồng bộ một số nhiệm vụ và giải pháp sau:

1. Giao Trưởng các phòng, đơn vị có thủ tục hành chính có trách nhiệm:

- Thường xuyên rà soát, thực hiện công khai, minh bạch đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính được công bố, bãi bỏ, sửa đổi bổ sung, mức thu phí thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và

Đầu tư; Rà soát, xây dựng đầy đủ quy trình xử lý nội bộ các thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố để công khai cho doanh nghiệp, người dân tiếp cận, theo dõi giám sát và tra cứu bằng nhiều hình thức. Phương pháp và các hình thức công khai: Công khai tại Website của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng phát triển kinh tế và công khai tại trụ sở cơ quan.

- Tiếp tục nghiên cứu, tham mưu, đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục hành chính đơn giản, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính dễ hiểu, dễ thực hiện đối với người dân và doanh nghiệp nhằm giảm bớt chi phí, thời gian của doanh nghiệp, người dân. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, ứng dụng dịch vụ công mức độ 4; tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích góp phần giải quyết công việc một cách nhanh chóng, kịp thời, giảm thời gian, số lần đi lại cho người dân.

- Quán triệt, thực hiện nghiêm quy định về thống nhất 01 đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại một đầu mối là “bộ phận một cửa” của Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; chỉ được tiếp nhận hồ sơ khi có đầy đủ thành phần theo đúng quy định.

- Tăng cường công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của các phòng, đơn vị; tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ công chức, viên chức trong phòng, đơn vị; trong năm 2022 100% hồ sơ giải quyết TTHC phải được xử lý sớm và đúng hạn, tuyệt đối không có hồ sơ trễ hạn. Trưởng các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của phòng, đơn vị mình nếu có trường hợp trễ hạn.

- Việc hẹn trả kết quả phải đảm bảo đúng thời gian quy định; trường hợp sau thẩm định hồ sơ không đủ điều kiện xử lý thì phải có hướng dẫn bổ sung hồ sơ hoặc trả hồ sơ trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và phải hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng theo nguyên tắc chỉ hướng dẫn một lần. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết (do nguyên nhân chủ quan và khách quan), phải thông báo cho nhà đầu tư được biết trước một ngày và phải có thư xin lỗi, hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

- Tăng cường công tác quản lý cán bộ, không để xảy ra tình trạng cán bộ chuyên môn tiếp xúc trực tiếp với nhà đầu tư trong quá trình xử lý hồ sơ dự án đầu tư, hoặc tự ý yêu cầu nhà đầu tư bổ sung hồ sơ dự án và các khoản phí phát sinh ngoài quy định gây khó dễ cho doanh nghiệp và nhà đầu tư để chuộc lợi cá nhân.

- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ, đạo đức công vụ và các kỹ năng giao tiếp, ứng xử đối với cán bộ công chức,

viên chức trực tiếp tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; qua đó nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật, tạo sự hài lòng của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính công.

2. Giao Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị tham mưu công khai các quy định về tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư, giải quyết đơn thư và khiếu nại tố cáo; tham mưu Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ 1 lần/tháng theo đúng quy định; công khai các đường dây nóng, kênh tiếp nhận thông tin để nhà đầu tư, doanh nghiệp, người dân được biết để phản ánh, kiến nghị. Trường hợp có đơn thư, kiến nghị, phản ánh phải lập tức tham mưu cho Giám đốc Sở tổ chức giải quyết hoặc giao các phòng, đơn vị chuyên môn giải quyết kịp thời, triệt để.

3. Giao Phòng Đấu thầu, Thẩm định và Giám sát đầu tư chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan:

- Tham mưu Giám đốc Sở thường xuyên quán triệt nâng cao tinh thần, trách nhiệm người đứng đầu các phòng, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ được giao; nhất là các phòng, đơn vị thường xuyên tham mưu xử lý các nhiệm vụ liên quan đến hỗ trợ, phát triển doanh nghiệp và các thủ tục hành chính.

- Theo dõi, nắm tư tưởng, tình hình và các hiện tượng tiêu cực của cán bộ công chức, viên chức trong cơ quan, nhất là bộ phận thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với doanh nghiệp, nhà đầu tư; tham mưu xử lý kịp thời các cán bộ cố tình gây khó khăn, cản trở doanh nghiệp tiếp cận thủ tục hành chính, tiếp cận thông tin để trực lợi cá nhân.

- Tăng cường kiểm tra kỷ luật kỷ cương hành chính, công vụ để theo dõi, nắm bắt thông tin, tinh thần thái độ phục vụ của công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ được giao. Xây dựng các kênh thông tin thu thập thông tin để tiếp nhận, nắm bắt ý kiến phản ánh của doanh nghiệp, HTX, người dân về tình trạng phiền hà, sách nhiễu của cán bộ công chức, viên chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư trong giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ.

- Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện các phòng, đơn vị, xem đây là nội dung quan trọng trong đánh giá phân loại, thi đua, khen thưởng của cán bộ công chức, viên chức và các phòng, đơn vị hàng tháng, quý và cả năm.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Căn cứ nội dung Kế hoạch này, Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức quán triệt và xây dựng kế hoạch cụ thể triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ được giao. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện theo từng công việc có liên quan cho Giám đốc Sở (thông qua phòng Đấu thầu, Thẩm định và Giám sát đầu tư).

2. Giao phòng Đấu thầu, Thẩm định và Giám sát đầu tư theo dõi, kiểm tra,

đôn đốc, nhắc nhở các phòng, đơn vị tình hình thực hiện nhiệm vụ theo nội dung Kế hoạch này; tổng hợp, tham mưu Giám đốc Sở giải quyết các nhiệm vụ có liên quan theo thẩm quyền.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2021./.

**GIÁM ĐỐC**

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (B/c);
- Sở Nội vụ;
- GD, các PGĐ Sở;
- Các Phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, ĐTGS.

**Lê Kim Hoàng**