

Số: /KH-SCT

Gia Lai, ngày tháng 7 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện các giải pháp nhằm góp phần khắc phục, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 1648/KH-UBND ngày 05/7/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai năm 2024. Sở Công Thương xây dựng kế hoạch thực hiện các giải pháp nhằm khắc phục, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024 và những năm tiếp theo như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị thuộc Sở trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Quán triệt, nâng cao nhận thức của công chức, viên chức thuộc Sở Công Thương về nội dung, tầm quan trọng của Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức là cơ sở, động lực thực hiện cải cách hành chính, thu hút đầu tư, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh.
- Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành của Sở Công Thương hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.
- Tăng cường sự phối hợp của các sở, ngành trong công tác hỗ trợ, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; nắm bắt và giải quyết khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp.

### 2. Yêu cầu

- 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 cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức theo Kế hoạch số 1648/KH-UBND ngày 05/7/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai năm 2024.
- Xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn, tiến độ hoàn thành và rõ trách nhiệm của các phòng, đơn vị thuộc Sở trong việc triển khai, thực hiện, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số cải cách hành chính.

## II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

### 1. Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để khắc phục, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính

#### 1.1. Tiêu chí “Thực hiện các nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân tỉnh giao”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: Hoàn thành 100% nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng giúp lãnh đạo Sở thường xuyên theo dõi, đánh giá, quán triệt việc thực hiện các nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho Sở Công Thương thực hiện, kịp thời đôn đốc các phòng, đơn vị thuộc Sở bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao.

- Các phòng, đơn vị thuộc Sở chủ động, tích cực đổi mới phương thức chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ, nâng cao tinh thần, trách nhiệm, quan tâm chỉ đạo thực hiện để hoàn thành các nhiệm vụ Ủy ban nhân dân tỉnh giao trong năm 2024.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan phối hợp thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

#### 1.2. Tiêu chí thành phần “Công khai tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC”:

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng DVC quốc gia; 100% hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Cổng DVC của tỉnh.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng phối hợp với các Phòng Quản lý Thương mại, Quản lý Công nghiệp, Quản lý Năng lượng, Kỹ thuật an toàn – Môi trường thực hiện nghiêm việc cập nhật đầy đủ các hồ sơ TTHC tiếp nhận vào Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; báo cáo đầy đủ số liệu hồ sơ mà đơn vị tiếp nhận một cửa điện tử của tỉnh; Thường xuyên theo dõi kết quả hiển thị đồng bộ hồ sơ, kết quả giải quyết của Sở để kịp thời tham mưu phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xử lý.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan phối hợp thực hiện: Phòng Quản lý Thương mại, Quản lý Công nghiệp, Quản lý Năng lượng, Kỹ thuật an toàn – Môi trường.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.3. Tiêu chí “Thực hiện quy định về bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý”:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% số lãnh đạo cấp sở và tương đương, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở và tương đương được bổ nhiệm đúng quy định.

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Thực hiện công tác bổ nhiệm phải tuân thủ đúng quy trình, tiêu chuẩn bằng cấp và chuyên môn nghiệp vụ theo quy định tại Luật Cán bộ, công chức và các văn bản hướng dẫn thi hành.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan phối hợp/thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.4. Tiêu chí thành phần “Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Không có công chức, viên chức bị kỷ luật.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương của các cơ quan hành chính nhà nước theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Tiếp tục rà soát, bổ sung, hoàn chỉnh nội quy, quy chế, quy trình làm việc, quy trình giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị, địa phương như: Quy chế làm việc, quy chế phối hợp giữa cấp ủy và lãnh đạo cơ quan, quy chế quản lý và sử dụng tài sản công, quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế thực hiện dân chủ trong cơ quan, đơn vị... bảo đảm thống nhất, đồng bộ với các văn bản của cấp trên và phù hợp với đặc điểm tình hình của cơ quan.

- Các phòng, đơn vị thuộc Sở

+ Tiếp tục quán triệt các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm nêu gương trong toàn cơ quan. Tăng cường trách nhiệm, gương mẫu đi đầu trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính.

+ Chú trọng đến công tác phòng ngừa, tạo môi trường làm việc dân chủ, công khai, minh bạch, xây dựng tập thể đơn vị đoàn kết, không ngừng nâng cao ý thức chấp hành kỷ cương, kỷ luật của công chức, viên chức, người lao động.

Người đứng đầu các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm nếu để xảy ra vi phạm pháp luật, vi phạm kỷ luật, kỷ cương tại cơ quan.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng
- Cơ quan thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

d) Thời gian thực hiện: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

**1.5. Tiêu chí “Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức”:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Hoàn thành 100% kế hoạch.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

Cử công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng do các sở, ban, ngành tổ chức theo Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.
- Cơ quan phối hợp/thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

**1.6. Tiêu chí thành phần “Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn ngân sách nhà nước”:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Thực hiện đúng quy định, không để xảy ra sai phạm.

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Văn phòng, Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại:

+ Lập dự toán phải trên cơ sở chính sách, chế độ, định mức chi ngân sách nhà nước, dự toán phải bảo đảm chi tiết theo từng nội dung chi, thuyết minh rõ cơ sở căn cứ tính toán từng nội dung chi theo đúng chế độ, tiêu chuẩn, định mức quy định.

+ Quá trình thực hiện chi các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách phải thực hiện chi theo đúng dự toán được giao, chế độ tiêu chuẩn, định mức quy định và quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị, bảo đảm sử dụng kinh phí hiệu quả, tiết kiệm; kinh phí kinh phí đặc thù cuối năm chi không hết phải hoàn trả lại ngân sách hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền cho phép chuyển sang năm sau chi tiếp theo quy định của chế độ tài chính hiện hành.

+ Thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính phải tổ chức rà soát lại quy chế chi tiêu nội bộ theo đúng quy định để thực hiện chi tiêu, bảo

đảm quy chế phải quy định rõ các nội dung chi theo chế độ, mức chi của từng nội dung chi.

+ Tiếp tục thực hiện tốt Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005, số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ về quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước; Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ về quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập; Thông tư số 56/2022/TT-BTC ngày 16 tháng 9 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn một số nội dung về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập; xử lý tài sản, tài chính khi tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng; Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại.

- Cơ quan phối hợp thực hiện: Các phòng thuộc Sở.

d) Thời gian thực hiện: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.7. Tiêu chí thành phần “Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách”:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Thực hiện 100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (nếu có).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Nghiêm túc thực hiện các quy định của Luật Kiểm toán nhà nước, Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ, hướng dẫn của Bộ Tài chính, Kho bạc Nhà nước về thực hiện kết luận, kiến nghị của các cơ quan kiểm tra, thanh tra, kiểm toán; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, rà soát lại các tồn tại trong quản lý tài chính kế toán, điều hành, thanh toán và quyết toán kinh phí.

- Tự tổ chức kiểm tra, rà soát lại kết quả kiểm toán, nghiêm túc thực hiện kiến nghị kiểm toán đúng thời gian quy định và phải gửi báo cáo tình hình thực hiện kiến nghị kiểm toán về Sở Tài chính, Ủy ban nhân dân tỉnh. Với các kiến nghị của Kiểm toán nhà nước còn chưa phù hợp, không còn tính khả thi, khó khăn trong thực hiện, cần chủ động báo cáo giải trình kịp thời với cơ quan cấp trên và Kiểm toán nhà nước để được xem xét, giải quyết.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng

- Cơ quan thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở

d) Thời gian thực hiện: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.8. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức”**

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức.

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Văn phòng chủ trì tham mưu phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, đẩy mạnh sử dụng các dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP).

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng

- Cơ quan thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở

d) Thời gian thực hiện: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.9. Tiêu chí thành phần “Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC”**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đạt tối thiểu 30%.

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Văn phòng chủ trì phối hợp với các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.10. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình”**

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% DVCTT được xây dựng toàn trình.

Nhiệm vụ, giải pháp: Văn phòng phối hợp với các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng tiến hành rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đáp ứng yêu cầu cung cấp DVCTT toàn trình, DVCTT một phần theo quy định tại Chương III của Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ về quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, gửi văn bản đề xuất đối với các dịch vụ công đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

#### **1.11. Tiêu chí thành phần “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình”**

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% hồ sơ được giải quyết trực tuyến của DVC trực tuyến toàn trình (không sử dụng bản giấy).

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Văn phòng phối hợp với các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng tiếp tục triển khai Kế hoạch số 1166/KH-UBND ngày 19/5/2023 về hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Công văn số 2346/UBND-KGVX ngày 31/8/2023 về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia, đa dạng hóa các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt để phổ cập, tăng khả năng tiếp cận dịch vụ thanh toán điện tử một cách rộng rãi tới tất cả người dân, doanh nghiệp.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

#### **1.12. Tiêu chí thành phần “Thực hiện thanh toán trực tuyến”**

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến; 100% TTHC đang triển khai thanh toán trực tuyến có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến và 100% hồ sơ đã giải quyết của các TTHC thuộc phạm vi đánh giá có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến.

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Văn phòng phối hợp với các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng thực hiện có hiệu quả công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia, đa dạng hóa các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt để phổ cập, tăng khả năng tiếp cận dịch vụ thanh toán điện tử một cách rộng rãi tới tất cả người dân, doanh nghiệp.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

### **1.13. Tiêu chí “Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển Kinh tế - Xã hội (KT-XH) do HĐND tỉnh giao”**

a) Mục tiêu, yêu cầu: 100% chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao đạt và vượt.

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Căn cứ vào chỉ tiêu kế hoạch được giao, Văn phòng phối hợp với các phòng thuộc Sở tham mưu xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện, đảm bảo hoàn thành đạt và vượt các chỉ tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2024 và những năm tiếp theo.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

## **2. Thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS)**

### **2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách tăng ít nhất 2% so với năm 2023 (năm 2023 là 83,26%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Văn phòng, Thanh tra phối hợp với các phòng thuộc Sở tham mưu thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch các thông tin chính sách tại trụ sở cơ quan, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, Cổng thông tin điện tử; hình thức công khai phù hợp, thuận tiện; cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

## **2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách tăng ít nhất 2% so với năm 2023 (năm 2023 là 82,95%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Tạo điều kiện cho Nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương.

- Chủ động, tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân nhằm nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân.

- Các chính sách mới được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương lấy Phiếu xin ý kiến/Phiếu khảo sát gửi tới người dân, họp/phỏng vấn tại khu dân cư hoặc góp ý trực tiếp với cơ quan có thẩm quyền.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng, đơn vị thuộc Sở.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

## **2.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ tăng ít nhất 02% so với năm 2023 (năm 2023 là 84,19%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp: Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng bằng nhiều hình thức. Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

#### **2.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC tăng ít nhất 2% so với năm 2023 (năm 2023 là 84,09%).

a) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang TTĐT, vận hành hiệu quả Trang TTĐT của cơ quan. Đẩy mạnh cung ứng DVCTT và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng DVCTT.

- Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp; hoặc đề xuất bổ sung loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ TTHC

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

#### **2.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức tại Bộ phận một cửa**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức tại Bộ phận một cửa tăng ít nhất 2% so với năm 2023 (năm 2023 là 84,9%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, có thái độ những nhieu, tiêu cực. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả,... Không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Phân công lãnh đạo trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Một cửa, về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn có liên quan.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

## **2.6. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Mục tiêu, yêu cầu: Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ tăng ít nhất 2% so với năm 2023 (năm 2023 là 84,2%).

b) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Các phòng thuộc Sở thực hiện nghiêm quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Sử dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan. Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết thủ tục hành chính xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (nếu có).

- Văn phòng tham mưu đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết, Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trên địa bàn tỉnh Gia Lai theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Phân công trách nhiệm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

d) Thời gian thực hiện/hoàn thành: Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

## **2.7. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính:**

a) Mục tiêu, yêu cầu: Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến quy định hành chính lĩnh vực ngành Công Thương, góp phần đưa Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến

thủ tục hành chính của tỉnh tăng ít nhất 2% so với năm 2023 (năm 2023 là 84,2%).

**b) Nhiệm vụ, giải pháp:**

+ Phân công cán bộ, công chức tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc về quy định về thủ tục hành chính; phối hợp với các phòng tham mưu lãnh đạo Sở trả lời phản ánh, kiến nghị, kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Trang thông tin điện tử của Sở.

+ Công khai số điện thoại đường dây nóng của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, của lãnh đạo cơ quan để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính.

+ Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

**c) Phân công trách nhiệm**

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng Quản lý Công nghiệp, Quản lý Thương mại, Kỹ thuật an toàn – Môi trường, Quản lý Năng lượng.

**d) Thời gian thực hiện/hoàn thành:** Trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

**III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động triển khai thực hiện các nhiệm vụ cụ thể nêu tại Phần II của Kế hoạch này.

2. Văn phòng chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tham mưu lãnh đạo Sở chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này, kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở những phát sinh trong thực hiện và đề xuất các giải pháp để đẩy mạnh công tác cải cách hành chính hằng năm./.

**Nơi nhận:**

- Ủy ban nhân dân tỉnh (báo cáo);
- Đ/c Nguyễn Hữu Quế - PCT Ủy ban nhân dân tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Giám đốc, Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử;
- Lưu: Văn thư, Văn phòng.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Văn Bình**