

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ban Quản lý các Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Quảng Nam năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 3503/KH-UBND ngày 06/6/2023 của UBND tỉnh Quảng Nam về 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 cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam năm 2023;

Căn cứ kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của Ban Quản lý các Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Quảng Nam (gọi tắt là Ban Quản lý) tại Quyết định số 617/QĐ-UBND ngày 29/3/2023 của UBND tỉnh;

Ban Quản lý ban hành 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 Ban Quản lý, cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị và công chức, viên chức trong quá trình thực hiện cải cách hành chính.
- Đẩy mạnh triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.
- Khắc phục các hạn chế trong triển khai thực hiện các nội dung, lĩnh vực cải cách hành chính năm 2022; phấn đấu năm 2023, các lĩnh vực đánh giá, tiêu chí thành phần của chỉ số PAR INDEX, chỉ số SIPAS được cải thiện so với kết quả năm 2022.

2. Yêu cầu

- Bám sát nội dung chương trình Kế hoạch CCHC năm 2023 của UBND tỉnh tại Quyết định số 3532/QĐ-UBND ngày 23/12/2022, Kế hoạch CCHC năm 2022 của Ban Quản lý tại Quyết định số 08/QĐ-KKTCN ngày 11/01/2023 và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về cải cách hành chính.
- Phân công, xác định rõ nhiệm vụ của từng phòng, đơn vị; tăng cường trách nhiệm của các phòng trong hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các nội dung, lĩnh vực được phân công thực hiện cải cách hành chính.

- Triển khai, tổ chức thực hiện Kế hoạch đồng bộ, thống nhất, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, đơn vị thuộc Ban Quản lý, đảm bảo hiệu quả và đúng tiến độ đề ra.

- Các phòng, đơn vị tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả CCHC của tỉnh tới toàn thể công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của Ban Quản lý trong công tác CCHC.

- Việc hoàn thành các nhiệm vụ được nêu trong kế hoạch là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các phòng, đơn vị và từng cá nhân để xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

(Đính kèm Phụ lục)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị trực thuộc

Căn cứ kế hoạch này, các phòng, đơn vị trực thuộc chủ động tham mưu biện pháp thực hiện các nhiệm vụ được giao đạt kết quả; Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về phòng Hành chính và Tổng hợp.

2. Phòng Hành chính và Tổng hợp

Làm đầu mối tham mưu, hướng dẫn các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện tốt kế hoạch này; Theo dõi, tổng hợp kết quả từ các phòng, đơn vị và tham mưu thực hiện đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC hằng năm; Định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả cho các cơ quan có thẩm quyền.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ban Quản lý các Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Quảng Nam năm 2023, đề nghị các phòng, đơn vị trực thuộc nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (phối hợp);
- Văn phòng UBND tỉnh (phối hợp);
- Lãnh đạo Ban;
- Trưởng các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, HC&TH.

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

Phụ lục
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAR NĂM 2023
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-KKTCN ngày tháng 6 năm 2023 của Ban Quản lý các Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Quảng Nam)

TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Phòng, đơn vị chủ trì	Phòng, đơn vị phối hợp	Kết quả/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 Ban năm 2023	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ của Ban	Theo quy định	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Báo cáo kết quả thực hiện của Ban gửi Sở Nội vụ đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian quy định
3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC và chuyển đổi số năm 2023, đảm bảo kiểm tra ít nhất 30% số phòng, đơn vị trở lên	Theo Kế hoạch kiểm tra	Đoàn kiểm tra CCHC của Ban	Các phòng, đơn vị được kiểm tra	Biên bản kiểm tra; Thông báo
4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.
5	Thực hiện nhiệm vụ được UBND tỉnh giao trong năm	Theo tiến độ cụ thể của từng nhiệm vụ	Các phòng, đơn vị được giao nhiệm vụ	Phòng HC&TH	100% nhiệm vụ được UBND tỉnh giao hoàn thành đúng tiến độ
6	Phối hợp với Sở Nội vụ triển khai thực hiện việc khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý phục vụ chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2023	Theo kế hoạch	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Hoàn thành 100% phiếu khảo sát, đáp ứng yêu cầu đặt ra
II	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				
	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC trên website của Ban Quản lý	Thường xuyên	Ban Biên tập Công Thông tin	Các phòng	Tin, bài viết về những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế trong triển khai

1			điện tử của BQL		nhiệm vụ CCHC của BQL
2	Tham gia hội nghị, hội thảo tập huấn chuyên đề CCHC	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Các hội nghị, hội thảo tập huấn
III	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
1	Theo dõi và xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo thẩm quyền; Báo cáo kết quả của Ban.
2	Thực hiện rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành nhằm xem xét tính hiệu quả, tính phù hợp của văn bản hoặc xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp	Trong năm 2023	Các phòng, đơn vị	Phòng HC&TH	Văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành đảm bảo tính hiệu quả, tính phù hợp của văn bản
IV	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				
1	Công khai TTHC, các quy định có liên quan và kết quả giải quyết hồ sơ	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng	Công khai đầy đủ, kịp thời các văn bản, kết quả giải quyết hồ sơ trên Cổng thông tin điện tử của Ban Quản lý
2.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC				
2.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do Ban tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	Bảo đảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên 100%
2.2.	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC
2.3	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của Ban	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng	Thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐCP, Thông tư 01/2018/TT-VPCP và các văn bản có liên quan
3	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	100% số PAKN xử lý, trả lời được công khai theo quy định

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 vụ của các phòng, đơn vị trực thuộc	Trong năm 2023	Các phòng, đơn vị	Phòng HC&TH	Quyết định của Ban Quản lý
VI	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				
1	Thực hiện chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức tại Ban
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
3	Thực hiện kế hoạch công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Hoàn thành 100% kế hoạch
VII	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
1.	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách				
1.1.	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN
1.2.	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các kết luận thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước
2.	Tổ chức thực hiện công tác quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Thực hiện và kiểm tra công tác quản lý, sử dụng tài sản công theo quy định
3	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	Trong năm 2023	Các đơn vị	Phòng HC&TH	Thực hiện cơ chế tự chủ theo quy định
VIII	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
1.	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước (Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Đạt tỉ lệ 100%

	công việc trên môi trường mạng tại tỉnh; Thực hiện Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh...)				
2.	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức (Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC; Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến)	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng	- Kết quả số hóa hồ sơ TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý - Văn bản tuyên truyền, hướng dẫn các doanh nghiệp về việc thực hiện hồ sơ qua DVC mức 4 và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ				
1	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp cận dịch vụ</i> ”				
	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Trong năm 2023	Phòng HC&TH, các phòng	Trung tâm Phục vụ hành chính công	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 “ <i>Tổ chức giải quyết TTHC</i> ”				
2.1	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	100% phòng thực hiện đúng quy định
2.2	Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm thời gian giải quyết	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	Các đề xuất phương án đơn giản hóa
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	Các văn bản tuyên truyền, hướng dẫn
3	Chỉ số hài lòng về “ <i>Công chức giải quyết thủ</i>				

	tục hành chính				
3.1	Tham gia tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho công chức trực tiếp tham gia giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao
3.2	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng, đơn vị	Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những công chức, viên chức có thái độ những nhiều, gây khó khăn khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ
4	Chỉ số hài lòng về “ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính ”				
4.1	- 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 duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công 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	Trong năm 2023	Các phòng	Bưu điện Phòng HC&TH	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
4.2	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2023	Các phòng	Phòng HC&TH	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	Công khai các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tại Cổng thông tin điện tử của Ban	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng	Các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.
5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh,	Trong năm	Các phòng	Phòng	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người

	kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức	2023		HC&TH	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	Trong năm 2023	Phòng HC&TH	Các phòng	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định