

Số: 2255/KH-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao Chỉ số hài lòng, Chỉ số cải cách hành chính năm 2024

Căn cứ Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 3409/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024 và Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2023; Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao Chỉ số hài lòng, Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong năm 2023; tiếp tục thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức năm 2024.

Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ công tác cải cách hành chính của Sở Nội vụ, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, bảo đảm Chỉ số hài lòng năm 2024 đạt trên 87%.

Nâng cao trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động trong việc cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của Sở năm 2024.

2. Yêu cầu

Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở (gọi chung là cơ quan, đơn vị) và các cá nhân có liên quan phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

II. NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

Phân công cụ thể về sản phẩm, tiến độ; cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp và cách thức thực hiện. (Chi tiết theo phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch và báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở tổng hợp theo định kỳ.

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 cơ quan, đơn vị tại cuộc họp giao ban định kỳ hàng tháng; báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ nâng cao Chỉ số hài lòng, Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 gửi về UBND tỉnh trước ngày 05/12/2024 theo quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, khó khăn đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở để tổng hợp và báo cáo Giám đốc xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Các PGĐ Sở;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở (thực hiện);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP (Th).

GIÁM ĐỐC

Võ Chí Vương

Phụ lục
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SNV ngày / /2024 của Giám đốc Sở Nội vụ)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
A	NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG (SIPAS)			
I	Tiếp cận dịch vụ			
1	Thường xuyên rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin thủ tục, quy trình giải quyết TTHC của Sở Nội vụ lên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh.	Cải thiện Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở (gọi tắt là cơ quan, đơn vị) có phát sinh TTHC trong năm; sau khi Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ, trong vòng 03 ngày làm việc lập hồ sơ đề xuất gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác quy trình nội bộ giải quyết TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.
2	Thường xuyên cập nhật, công khai văn bản triển khai các cơ chế, chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. trên Trang thông tin điện tử của Sở, Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh để các tổ chức, cá nhân kịp thời nắm bắt, thực hiện theo đúng quy định.	Cải thiện Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên trong năm 2024	Các cơ quan, đơn vị chủ động cung cấp thông tin theo ngành, lĩnh vực được phân công, đề xuất cập nhật kịp thời các tin, bài, các văn bản mới quy định về TTHC, các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. trên Trang thông tin điện tử, Cổng thông tin CCHC tỉnh, các trang mạng xã hội của Sở Nội vụ.
3	Tận tình hướng dẫn các cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công toàn trình, thanh toán trực tuyến, bưu	Cải thiện Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên trong năm 2024	- Công chức được phân công làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hướng dẫn các cá nhân, tổ chức; trao đổi

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	chính công ích trên Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia; chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác trong quá trình tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.			thêm các thông tin cần thiết trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của các tổ chức, cá nhân.
II	Thủ tục hành chính			
1	Tiếp tục rà soát, tham mưu đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi quản lý, các loại mẫu đơn, tờ khai không cần thiết, gây khó khăn cho các tổ chức, cá nhân; hỗ trợ cho khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết sau khi đã tiếp nhận.	Cải thiện và nâng cao Chỉ số Thủ tục hành chính, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức	Thường xuyên trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa các TTHC thuộc phạm vi phụ trách gửi Văn phòng Sở tổng hợp; - Công chức bộ phận một cửa phối hợp với phòng chuyên môn thực hiện kiểm tra, hướng dẫn các cá nhân, tổ chức ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng sai sót.
III	Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức			
1	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục phát huy tinh thần, thái độ phục vụ, tận tình hướng dẫn. Không sử dụng điện thoại, làm việc riêng trong khi tiếp nhận hồ sơ của khách hàng. - Trường hợp công chức, viên chức có hành vi không đúng mực hoặc những thiếu sót, bị khách hàng nêu đích danh hoặc có tên trong đơn tố cáo, kiến nghị,.. sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định. 	Cải thiện và nâng cao Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Thường xuyên trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức, viên chức Bộ phận Một cửa và công chức, viên chức tham gia quá trình giải quyết TTHC phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng; - Toàn thể công chức, viên chức Sở Nội vụ thực hiện tốt văn hóa công vụ, không vi phạm kỷ luật kỷ cương hành chính.

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
2	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện nhiệm vụ, thực thi công vụ và giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ.	Cải thiện và nâng cao Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở xây dựng kế hoạch kiểm tra, lồng ghép nội dung kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất.
IV	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc			
1	Đảm bảo thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC cho các tổ chức, cá nhân đúng và sớm hạn. Tránh việc để các tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều lần để nhận kết quả giải quyết TTHC.	Cải thiện và nâng cao Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Thường xuyên trong năm 2024	Công chức, viên tham gia giải quyết TTHC; công chức được phân công làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
V	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi			
1	Công khai thông tin đường dây nóng của Sở, đảm bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định để tổ chức, công dân dễ dàng liên hệ khi cần thiết. Khi tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị phải xử lý và thông báo kết quả cho người phản ánh kịp thời và đầy đủ thông tin.	Cải thiện và nâng cao Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở chủ trì, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở định kỳ.
B	NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR-INDEX)			
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH			

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
1	Triển khai thực hiện hiệu quả các nội dung nhiệm vụ và đúng tiến độ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) của tỉnh và của Sở năm 2024.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch; có minh chứng cụ thể kết quả từng nhiệm vụ	Trước ngày 14/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC của tỉnh, của Sở năm 2024, báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở trước ngày 05/12/2024. - Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu Giám đốc Sở báo cáo trước ngày 14/12/2024 và cập nhật trên hệ thống báo cáo của tỉnh.
2	Hoàn thành kiểm tra công tác CCHC tại các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo ít nhất 40% cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc được kiểm tra. - Có kế hoạch và báo cáo kết quả kiểm tra năm 2024. 	Trong Quý 4/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tham mưu Giám đốc Sở ban hành kế hoạch, thành lập Tổ kiểm tra và tiến hành kiểm tra theo quy định. - Tổ kiểm tra báo cáo Giám đốc Sở và tham mưu kết quả kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị.
3	Triển khai thực hiện hiệu quả, đúng tiến độ các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC của tỉnh và của Sở năm 2024	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch; có minh chứng cụ thể kết quả từng nhiệm vụ	Trước ngày 14/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC của tỉnh, của Sở năm 2024, báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở trước ngày 05/12/2024. - Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu Giám đốc Sở báo cáo trước ngày 14/12/2024 và cập nhật trên hệ thống báo cáo của tỉnh.
4	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ theo đúng quy định (đảm bảo về mẫu biểu, nội dung, thời hạn và được gửi trên phần mềm báo cáo CCHC của tỉnh)	Các báo cáo CCHC Quý 1, 3, 6 tháng và năm 2024 tại địa chỉ: baocao.pari.khanhhoa.gov.vn	Theo quy định (Trước ngày 14 của tháng cuối kỳ báo cáo)	Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, tham mưu Giám đốc Sở báo cáo và cập nhật trên hệ thống báo cáo CCHC của tỉnh.

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
5	Hoàn thành các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm 2024	Hoàn thành 100% các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao (trong đó, có ít nhất 30% công việc được giải quyết sớm hạn và không có công việc trễ hạn) trên phần mềm nhắc việc.	Trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, tham mưu xử lý kịp thời các công việc được giao trên phần mềm nhắc việc, hoàn thành đúng hạn và gắn kết quả xử lý đầy đủ trên phần mềm theo quy định. - Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ được giao đúng thời hạn; báo cáo Giám đốc Sở chỉ đạo xử lý kịp thời đối với các nhiệm vụ có nguy cơ trễ hạn. - Định kỳ hàng tuần, Văn phòng Sở thống kê các nhiệm vụ nhắc việc và kết quả xử lý trên phần mềm gửi các cơ quan, đơn vị kèm theo báo cáo công tác tuần.
6	Triển khai, áp dụng cách làm hay, sáng tạo trong thực hiện nhiệm vụ công tác CCHC trong năm 2024	Sáng kiến, giải pháp mới triển khai nhiệm vụ CCHC trong năm 2024 được áp dụng và công nhận hiệu quả (ít nhất 02 sáng kiến)	Trong năm 2024	Công chức, viên chức Sở nghiên cứu, triển khai các mô hình, giải pháp mới trong công tác CCHC và được cấp có thẩm quyền công nhận hiệu quả và phạm vi áp dụng. Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo theo quy định.
7	Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả giải quyết TTHC để đánh giá, xếp loại công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC và đánh giá, nhận xét công chức tham gia giải quyết TTHC hàng tháng và năm 2024. - Bảng tổng hợp kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị năm 2024. - Kết quả xếp hạng CCHC các đơn vị trực thuộc Sở Nội 	Trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở thực hiện đánh giá công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC định kỳ hàng tháng và năm 2024. - Chủ trì, đánh giá kết quả xếp hạng CCHC của các đơn vị trực thuộc Sở năm 2024. - Triển khai đánh giá xếp loại công chức, viên chức năm 2024.

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
		vụ năm 2024. - Thông báo kết quả đánh giá, xếp loại công chức, viên chức, người lao động.		
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ			
1	Thực hiện chế độ báo cáo về kết quả rà soát, hệ thống hóa, kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật (QPPL), theo dõi thi hành pháp luật định kỳ và đột xuất năm 2024	Các báo cáo về kết quả rà soát, hệ thống hóa, kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật (QPPL), theo dõi thi hành pháp luật định kỳ và đột xuất năm 2024, đảm bảo nội dung và thời gian theo quy định.	- BC kết quả rà soát, hệ thống hóa, kiểm tra VBQPPL trước 15/12. - BC theo dõi thi hành pháp luật trước 05/12. - Các báo cáo đột xuất theo thời gian yêu cầu.	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, tổng hợp, tham mưu Giám đốc Sở báo cáo gửi Sở Tư pháp đúng thời gian và nội dung yêu cầu.
2	Lập danh mục văn bản QPPL thuộc lĩnh vực nội vụ hết hiệu lực, hết hiệu lực một phần trong năm 2024	Danh mục văn bản QPPL thuộc lĩnh vực nội vụ hết hiệu lực, hết hiệu lực một phần trong năm 2024	Theo yêu cầu của Sở Tư pháp	- Các cơ quan, đơn vị thực hiện việc rà soát, lập danh mục VBQPPL hết hiệu lực, hết hiệu lực một phần thuộc lĩnh vực quản lý theo đúng quy định, gửi Văn phòng Sở tổng hợp. - Văn phòng Sở chủ trì, tổng hợp báo cáo Sở Tư pháp theo đúng thời gian yêu cầu.
III	CẢI CÁCH TTHC			
1	Tham mưu UBND tỉnh công bố TTHC thuộc lĩnh vực nội vụ trên địa bàn tỉnh theo quy định	Tờ trình của Sở Nội vụ và dự thảo Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh	Theo quy định	Các cơ quan, đơn vị căn cứ Quyết định công bố TTHC của Bộ Nội vụ, phối hợp với Văn phòng Sở xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
				định công bố TTHC thuộc lĩnh vực nội vụ trên địa bàn tỉnh, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định.
2	Tham mưu UBND tỉnh công bố 100% quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo quy định	Tờ trình của Sở Nội vụ và dự thảo Quyết định công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC	Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày có Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị căn cứ Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, phối hợp với Văn phòng Sở xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC, gửi lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong thời gian 30 ngày trước khi trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định.
3	Cập nhật 100% quy trình nội bộ giải quyết TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh theo quy định	Hồ sơ đề xuất gửi Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh	Trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày có Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ của Chủ tịch UBND tỉnh	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị lập hồ sơ đề xuất trong thời hạn 03 ngày 03 ngày kể từ ngày có Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ của Chủ tịch UBND tỉnh gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công.
4	Công khai TTHC, kết quả giải quyết TTHC; tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang Thông tin điện tử Sở Nội vụ	100% TTHC, hồ sơ giải quyết TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Trang Thông tin điện tử	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở thực hiện việc công khai TTHC, kết quả giải quyết TTHC; tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang Thông tin điện tử Sở Nội vụ theo quy định.
5	Công khai đầy đủ thông tin số điện thoại tại Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC trên Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ	Số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được công khai theo đúng quy định	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở thực hiện việc công khai đầy đủ thông tin số điện thoại tại Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC trên Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ theo quy định.
6	Thực hiện quy trình giải quyết	Hồ sơ TTHC được tiếp nhận	Thường	Bộ phận một cửa, công chức, viên chức tham

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	TTHC đảm bảo đúng quy định hiện hành	và giải quyết đúng quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	xuyên trong năm 2024	gia giải quyết TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa: + Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. + Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. + Có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng Phiếu xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn (nếu có).
7	Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định	<ul style="list-style-type: none"> - 100% hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử; - 100% hồ sơ TTHC được thực hiện số hóa hồ sơ; - 100% hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa 	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở chủ trì, thực hiện nghiêm việc số hóa kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và các hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công. Thường xuyên theo dõi tỷ lệ thực hiện, đôn đốc bộ phận một cửa để đạt tỷ lệ theo quy định.
8	Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC	100% hồ sơ TTHC trong	Thường	- Bộ phận một cửa Sở Nội vụ tiếp nhận hồ sơ

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
	thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đúng, sớm hạn	năm 2024 được tiếp nhận và giải quyết đúng hạn, sớm hạn	xuyên trong năm 2024	và phối hợp với các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ theo đúng quy định. - Công chức, viên chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC thực hiện xử lý hồ sơ theo phân công, không để xảy ra tình trạng quên xử lý, tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử, dẫn đến hồ sơ trễ hạn.
9	Thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ	Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC đạt loại Tốt trở lên	Thường xuyên trong năm 2024	Văn phòng Sở chủ trì thực hiện báo cáo kết quả đánh giá hàng quý và năm đúng quy định (lồng ghép trong Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử).
10	100% phản ánh kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC được xử lý đúng thời hạn và công khai kết quả xử lý đúng quy định.	PAKN của cá nhân, tổ chức được xử lý và công khai trên Trang thông tin điện tử Sở	Thường xuyên trong năm 2024	Các cơ quan, đơn vị phối hợp Văn phòng Sở giải quyết các kiến nghị theo đúng quy định và thời gian. Cập nhật kết quả giải quyết trên Hệ thống tiếp nhận PAKN của tỉnh và Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ.
11	Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử định kỳ hàng quý và năm 2024	Báo cáo định kỳ được gửi trên hệ thống báo cáo Chính phủ đúng thời gian và nội dung quy định (quý I, II, III và năm 2024)	Báo cáo được gửi trên hệ thống báo cáo Chính phủ chậm nhất ngày 19 tháng cuối của kỳ báo cáo.	- Các cơ quan, đơn vị phối hợp Văn phòng Sở đối với các nội dung có liên quan, gửi Văn phòng tổng hợp trước ngày 13 tháng cuối của kỳ báo cáo. - Văn phòng Sở đôn đốc, tổng hợp, tham mưu báo cáo trước ngày 15 tháng cuối kỳ báo cáo và cập nhật trên hệ thống báo cáo Chính phủ chậm nhất ngày 19 tháng cuối của kỳ báo cáo.
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY			

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
1	Kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở theo quy định	Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở.	Trong năm 2024	Trên cơ sở quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Nội vụ, Văn phòng Sở phối hợp các cơ quan, đơn vị xây dựng dự thảo Quyết định kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, trình Giám đốc Sở xem xét, phê duyệt.
2	Xây dựng kế hoạch biên chế công chức và số lượng người làm việc hàng năm đảm bảo thời gian và nội dung theo hướng dẫn	Kế hoạch biên chế công chức trong cơ quan, tổ chức hành chính năm 2025 và Kế hoạch số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập năm 2025	Trước ngày 01/4/2024	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị xây dựng kế hoạch biên chế công chức và số lượng người làm việc năm 2025 theo quy định, đảm bảo đúng thời gian và gửi phòng TCBC-CCVC tổng hợp.
3	Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo các nội dung liên quan đến vị trí việc làm, biên chế công chức và số lượng người làm việc	Các báo cáo liên quan đến vị trí việc làm, biên chế công chức và số lượng người làm việc	Trong năm 2024	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện.
4	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và Bộ Nội vụ ban hành	- Các quyết định phân cấp - Báo cáo kết quả thực hiện năm 2024	Trong năm 2024	- Các cơ quan, đơn vị chủ trì, tham mưu thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Đề án đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước (được thông qua tại Nghị quyết số 47/NQ-HĐND ngày 11/10/2023 của HĐND tỉnh). - Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện trong năm 2024.
5	Thực hiện kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã và kiến nghị xử lý các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra	Kế hoạch thanh tra, kiểm tra; Kết luận thanh tra, báo cáo kết quả kiểm tra năm 2024	Theo kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2024	- Thanh tra Sở phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai theo kế hoạch thanh tra, kiểm tra đã được Giám đốc Sở phê duyệt. - Báo cáo kết quả và kiến nghị xử lý các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra theo

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
				đúng quy định.
V	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ			
1	Thực hiện nghiêm các quy định về bổ nhiệm, bổ nhiệm lại	100% các trường hợp bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn và theo đúng thời gian quy định	Trong năm 2024	Văn phòng Sở thực hiện quy trình bổ nhiệm, bổ nhiệm lại lãnh đạo cấp phòng và tương đương theo đúng điều kiện, tiêu chuẩn và đảm bảo thời gian theo quy định.
2	Thực hiện đánh giá công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh và vị trí việc làm	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch/Thông báo kiểm điểm, đánh giá, xếp loại chất lượng tập thể, cá nhân và công tác khen thưởng của Sở Nội vụ năm 2024. - Báo cáo kết quả đánh giá công chức, viên chức năm 2024. 	Trong Quý 4/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị tổ chức đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức của đơn vị mình theo kế hoạch và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền. - Văn phòng Sở xây dựng kế hoạch, thời gian cụ thể và triển khai thực hiện tại Sở. Tổng hợp, tham mưu và thông báo kết quả đánh giá chất lượng công chức, viên chức năm 2024.
3	Triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của Sở Nội vụ năm 2024	100% công chức, viên chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng trong năm theo thông báo triệu tập.	Trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn theo thông báo triệu tập. - Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc quyết định cử công chức, viên chức đi đào tạo, bồi dưỡng sau khi có thông báo triệu tập. Tổng hợp, báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức năm 2024 theo đúng thời gian quy định.
4	Chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở tại cơ quan, đơn vị	Trong năm 2024, không có trường hợp công chức, viên chức Sở Nội vụ bị xử lý kỷ luật từ mức khiển trách trở	Trong năm 2024	- Các cơ quan, đơn vị thường xuyên quán triệt, chỉ đạo công chức, viên chức cơ quan, đơn vị mình thực hiện nghiêm quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
		lên (kể cả trường hợp đã chuyên công tác hoặc nghỉ hưu).		vụ, văn hóa công sở; kịp thời phát hiện, không để xảy ra các hành vi vi phạm. - Văn phòng Sở theo dõi, tham mưu Giám đốc chỉ đạo việc chấp hành kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị; xây dựng kế hoạch, thành lập Tổ kiểm tra định kỳ, đột xuất.
5	Chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý	Kế hoạch và báo cáo kết quả chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý năm 2024	Trong năm 2024	Văn phòng Sở xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý năm 2024 theo quy định.
6	Cập nhật kịp thời thông tin công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.	Thông tin công chức, viên chức được cập nhật trên phần mềm đầy đủ, đúng quy định	Trong vòng 05 ngày kể từ ngày thay đổi, cập nhật thông tin	Công chức, viên chức khi có sự thay đổi thông tin, gửi hồ sơ về Văn phòng Sở để cập nhật trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian 05 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi.
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG			
1	Chấp hành nghiêm quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách	<ul style="list-style-type: none"> - Nộp báo cáo quyết toán năm 2023 đúng mẫu và thời hạn quy định. - Công khai ngân sách năm 2024 đầy đủ. - Chấp hành nghiêm túc các quy định về quản lý ngân sách. 	Trong năm 2024	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện theo quy định.
2	Thực hiện hiệu quả công tác quản lý, sử dụng tài sản công tại Sở Nội vụ	- Ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý và sử dụng tài sản công của cơ quan Sở	Trong năm 2024	- Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị xây dựng, tham mưu ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý và sử dụng

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
		Nội vụ năm 2024. - Báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản công.		tài sản công của cơ quan Sở Nội vụ năm 2024; thường xuyên rà soát, cập nhật, đề xuất sửa đổi theo các quy định mới ban hành. - Văn phòng Sở chủ trì, báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản công; thường xuyên cập nhật, chuẩn hóa dữ liệu tài sản công trên Cơ sở dữ liệu quốc gia theo quy định.
3	- Chấp hành các quy định về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị. - Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính theo quy định.	- Ban hành Chương trình hành động, Báo cáo thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của năm 2024. - Tiết kiệm chi phí hành chính từ 10% trở lên.	Trong năm 2024	- Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị xây dựng, tham mưu ban hành Chương trình hành động thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2024. - Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của năm 2024 theo đúng quy định. - Phân đấu thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính, đạt tỷ lệ tiết kiệm từ 10% trở lên.
4	Thực hiện hiệu quả công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.	Đến ngày 15/12/2024, đảm bảo tỷ lệ giải ngân NSNN năm 2024 đạt từ 85% trở lên	Trong năm 2024	- Các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì thực hiện nhiệm vụ có sử dụng nguồn NSNN đảm bảo tiến độ giải ngân theo đúng yêu cầu, tiến độ đề ra. - Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan; theo dõi, đôn đốc, báo cáo Giám đốc Sở đối với các nhiệm vụ chậm giải ngân để kịp thời xử lý, đảm bảo tiến độ đề ra, không gây lãng phí nguồn NSNN.
VII	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ			
1	Xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch chuyển đổi số năm 2024	- Kế hoạch chuyển đổi số năm 2024 của Sở Nội vụ;	Theo kế hoạch của	- Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
		- Báo cáo kết quả chuyển đổi số năm 2024.	UBND tỉnh	và triển khai thực hiện đến các cơ quan, đơn vị. - Tham mưu Giám đốc Sở báo cáo kết quả thực hiện năm 2024.
2	Số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office	- 100% VB đến được số hóa, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-office. -100% VB đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-office.	Trong năm 2024	- Các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm việc tham mưu, xét duyệt văn bản đi trên phần mềm E-Office. - Văn phòng chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện theo quy định.
3	Tạo lập hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng theo quy định	100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng	Trong năm 2024	- Các cơ quan, đơn vị thực hiện tạo lập hồ sơ công việc trên phần mềm E-office theo danh mục hồ sơ của Sở Nội vụ năm 2024, đảm bảo 100% hồ sơ công việc được lập. - Văn phòng Sở chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện.
4	Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.	- Đạt và vượt chỉ tiêu 60% hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao trong năm 2024; - Tối thiểu 80% tỷ lệ DVC trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC trực tuyến được công bố có phát sinh hồ sơ; - Tối thiểu 60% TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số	Trong năm 2024	- Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, hỗ trợ cá nhân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; đảm bảo tỷ lệ theo quy định. - Định kỳ báo cáo Giám đốc Sở kết quả, tham mưu đề xuất phương án nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện
		TTHC có phí, lệ phí có phát sinh hồ sơ; - Tối thiểu 30% hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ thuộc TTHC có phí, lệ phí có phát sinh hồ sơ.		
5	Triển khai hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Xây dựng kế hoạch và triển khai hoàn thành Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Nội vụ năm 2024.	Trong năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện đến các cơ quan, đơn vị. - Tham mưu Giám đốc Sở báo cáo kết quả thực hiện năm 2024.