

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ THỰC HIỆN DUY TRÌ, NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC
VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA SỞ NỘI VỤ NĂM 2025
(Ban hành theo Kế hoạch số /KH-SNV ngày / /2025 của Sở Nội vụ)

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
A	NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2025				
1	Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, 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	Định kỳ hàng tháng	Văn phòng Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Các Phòng chuyên môn thuộc Sở. - Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở. 	<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ hàng tháng, Văn phòng Sở chủ trì, thực hiện đánh giá, xếp loại đối với công chức tham gia giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa tại cơ quan Văn phòng Sở. - Trung tâm Dịch vụ Việc làm chủ trì, thực hiện đánh giá, xếp loại đối với viên chức tham gia giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Đồng thời, gửi báo cáo đánh giá, xếp loại về Văn phòng Sở tổng hợp, theo dõi.
2	Các phòng chuyên môn, Trung tâm Dịch vụ Việc làm chủ trì, nghiên cứu xây dựng dự thảo các quy trình nội bộ giải quyết các TTHC (sau khi UBND tỉnh công bố danh mục TTHC) gửi Văn phòng Sở tổng	Không quá 45 ngày sau khi TTHC được Bộ Nội vụ công bố	<ul style="list-style-type: none"> - Các Phòng chuyên môn. - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa 	Văn phòng Sở	Quyết định ban hành quy trình nội bộ trình cấp có thẩm quyền phê duyệt đúng thời gian quy định.

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	hợp, thẩm định trình cấp có thẩm quyền xem xét, phê duyệt bảo đảm thời gian theo quy định				
3	Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa 	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, hướng dẫn bằng phiếu cho công dân theo đúng quy định. - Công chức, viên chức tham gia xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa đúng quy định.
4	Thực hiện 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng các quy định hiện hành	Thường xuyên	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Thực hiện số hóa, đảm bảo tỷ lệ 100% các văn bản, hồ sơ TTHC theo đúng quy định
5	Thực hiện cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định)	Thường xuyên	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Thực hiện cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định), đảm bảo đạt tỷ lệ 100% theo quy định.
6	Thực hiện khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa hồ sơ	Thường xuyên	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Thực hiện khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa hồ sơ, phần đầu đạt tỷ lệ trên 90%.
7	Thực hiện kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với hồ sơ TTHC được số hóa	Thường xuyên	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Thực hiện kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với hồ sơ

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
					TTHC được số hóa, phấn đấu đạt tỷ lệ trên 90%.
8	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	Thường xuyên	Văn phòng Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Các Phòng chuyên môn thuộc Sở. - Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở. 	Thực hiện tốt các tiêu chí ban hành kèm theo Quyết định số 2782/QĐ-UBND ngày 25/10/2024 của UBND tỉnh Khánh Hòa (đã được cụ thể hóa nhiệm vụ tại mục B phụ lục này)
9	Tham mưu triển khai các giải pháp tiếp tục cải thiện và nâng cao điểm số, chỉ số, thứ hạng các Chỉ số thành phần trong Bộ Chỉ số PAR-INDEX, PAPI, PCI giao Sở Nội vụ phụ trách	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ - Phòng Tổ chức, Biên chế và Công chức, viên chức 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở - Các Phòng chuyên môn thuộc Sở. - Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở. 	Điểm chấm chỉ số thành phần Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC trong Bộ chỉ số PAR-INDEX do Sở Nội vụ phụ trách tăng so với năm trước.
10	Tham mưu đạt điểm cộng đối với nội dung Hoàn thành kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước	Trước ngày 30/11/2025	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn liên quan	Hoàn thành kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước được giao trước ngày 30/11/2025 (nếu có)

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
14	Tuyên truyền, hướng dẫn công dân thực hiện nộp hồ sơ TTHC trực tuyến	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa 	Các Phòng chuyên môn thuộc Sở.	Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm 2025 đạt 100%
B	NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA SỞ NỘI VỤ				
I	TIÊU CHÍ “TIẾP CẬN DỊCH VỤ”				
1	Thực hiện công khai đầy đủ, minh bạch thông tin, biểu mẫu các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở dưới nhiều hình thức đa dạng, tạo điều kiện cho công dân, doanh nghiệp thuận tiện trong việc tiếp cận, cập nhật thay đổi thông tin TTHC và các quy định mới nhất kịp thời.	Thường xuyên	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn thuộc Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa 	<ul style="list-style-type: none"> - Các TTHC được công khai đầy đủ, kịp thời, dưới nhiều hình thức phục vụ công tác tra cứu. - Có đầy đủ hồ sơ mẫu, biểu mẫu, tờ khai tại quầy hướng dẫn. - Công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ nhiệt tình hướng dẫn, cung cấp đầy đủ thông tin giải quyết TTHC cho công dân, doanh nghiệp
2	Đẩy mạnh tuyên truyền về Trung tâm Phục vụ Hành chính công: Địa chỉ, cách thức liên hệ, cổng thông tin điện tử,...và các tiện ích mà	Thường xuyên	Văn phòng Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Các Phòng chuyên môn thuộc Sở. - Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuyên truyền thông qua trang thông tin điện tử của Sở. - Các phòng chuyên môn sau khi hướng dẫn, tư vấn thông tin

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	Trung tâm được trang bị để phục vụ cho công dân, doanh nghiệp			- Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa	cho cá nhân, doanh nghiệp thực hiện tuyên truyền hình thức nộp TTHC trực tuyến và các tiện ích của Trung tâm PVHCC mang lại.
3	Công khai, minh bạch các văn bản QPPL, các thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở Nội vụ dưới nhiều hình thức phù hợp	Thường xuyên	Văn phòng Sở	- Các Phòng chuyên môn thuộc Sở. - Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở.	Các thông tin được cung cấp kịp thời, giúp công dân thực hiện tra cứu, cập nhập kịp thời
II	TIÊU CHÍ “THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”				
1	Thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC theo hướng giảm số lượng thành phần hồ sơ, giảm thời gian giải quyết hồ sơ, đơn giản hóa tờ khai, biểu mẫu phù hợp với thực tế và các quy định hiện hành	Thường xuyên	Các Phòng chuyên môn thuộc Sở.	- Văn phòng Sở - Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa	Tham mưu UBND tỉnh phê duyệt phương án đơn giản hóa 01 TTHC Thủ tục Gia hạn, sửa đổi, bổ sung, cấp lại, đổi tên Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động hạng B (trừ tổ chức huấn luyện do các Bộ, ngành, cơ quan trung ương, các tập đoàn, tổng công ty nhà nước thuộc Bộ, ngành, cơ quan trung ương quyết định thành lập); Giấy chứng nhận doanh

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
					nghiệp đủ điều kiện tự huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động hạng B (trừ doanh nghiệp có nhu cầu tự huấn luyện do các Bộ, ngành, cơ quan trung ương, các tập đoàn, tổng công ty nhà nước thuộc Bộ, ngành, cơ quan trung ương quyết định thành lập)", mã TTHC: 1.005450 được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 06/01/2025.
2	Kịp thời tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định Danh mục TTHC sau khi Bộ công bố Danh mục TTHC.	05 ngày kể từ ngày nhận được Quyết định công bố của Bộ Nội vụ hoặc văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh (tính theo số công văn đến do văn thư phát hành)	- Văn phòng Sở	- Các Phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	- Trình UBND tỉnh phê duyệt Danh mục TTHC theo quy định
3	Tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành Quyết định phê duyệt các QTNB sau khi UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố Danh mục TTHC	Không quá 45 ngày kể từ khi Bộ Nội vụ công bố Danh mục TTHC	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	Văn phòng Sở	Trình UBND tỉnh hoặc Sở Nội vụ phê duyệt QTNB các TTHC theo thẩm quyền.

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
4	Kịp thời cập nhật thông tin TTHC mới ban hành. Đồng thời, thực hiện công khai, tuyên truyền các nội dung TTHC công bố mới, bãi bỏ, điều chỉnh, bổ sung đến công dân, doanh nghiệp được biết và thực hiện	Không quá 03 ngày kể từ ngày TTHC được cấp có thẩm quyền ban hành, phê duyệt điều chỉnh, thay đổi	Văn phòng Sở	Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa	Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa cập nhật đầy đủ thông tin TTHC mới nhất khi có sự thay đổi
5	Kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết TTHC trên phần mềm và trên hồ sơ thực tế của công chức, viên chức, đảm bảo TTHC được giải quyết đúng thời gian và theo quy định pháp luật	Thường xuyên	- Văn phòng Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	- Kịp thời xử lý, chấn chỉnh những trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn, không đúng theo quy định. - Thực hiện đánh giá, xếp loại công chức, viên chức tham gia xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa định kỳ hàng tháng theo kết luận tại Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh.
III	TIÊU CHÍ “SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC”				
1	Bố trí công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của Sở và Trung tâm Dịch vụ Việc làm đáp ứng tiêu chuẩn, có tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự,	Thường xuyên	- Văn phòng Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa	Kết quả đánh giá, xếp loại công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận một cửa đơn vị hàng tháng

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	nhẹ nhàng, có chuyên môn, nghiệp vụ				được đánh giá từ hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên
2	Tạo điều kiện cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ, chuyên môn	Thường xuyên	- Văn phòng Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được tạo điều kiện tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ khi có sự thay đổi của các văn bản QPPL
3	Lồng ghép đánh giá mức độ hài lòng của công dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện giải quyết TTHC để xem xét xếp loại, bình xét thi đua của công chức, viên chức Bộ phận Một cửa và các cá nhân liên quan khác trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC	Thường xuyên	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	Sử dụng mức độ hài lòng của công dân, doanh nghiệp là một trong các tiêu chí đánh giá xếp loại và bình xét thi đua cho cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC.
IV	TIÊU CHÍ “KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC”				
1	- Giám sát quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo hồ sơ được xử lý đúng hạn, theo quy định - Kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với cá nhân để xảy ra tình trạng trễ hạn hồ sơ, xem xét luân chuyển cá nhân nếu tái diễn từ 03 lần trở lên	Thường xuyên	- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa	Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được giải quyết sớm hạn/đúng hạn, đúng theo quy định hiện hành

TT	Nội dung công việc	Thời hạn thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả
2	Thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, cá nhân, tổ chức đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Nội vụ - Trung tâm Dịch vụ Việc làm Khánh Hòa 	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn thuộc Sở - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa 	Việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức đúng thời hạn; được thực hiện đồng bộ cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.
V	TIÊU CHÍ “TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI”				
1	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, báo cáo xử lý phản ánh kiến nghị về Quy định hành chính, về hành vi hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị theo đúng quy định. - Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức 	Thường xuyên	Văn phòng Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn thuộc Sở - Trung tâm Dịch vụ Việc làm tỉnh Khánh Hòa - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Khánh Hòa. 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho cá nhân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị - Hạn chế tình trạng cùng 01 nội dung mà công dân, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị nhiều lần