

Số: /KH-SXD

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng trong năm 2025

Căn cứ Kế hoạch Cải cách hành chính của Sở Xây dựng, với mục tiêu: Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng đạt trên 90% (bằng với mục tiêu theo Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 của UBND tỉnh tại Quyết định số 3487/QĐ-UBND ngày 29/12/2024 về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2025). Sở Xây dựng xây dựng Kế hoạch nâng cao Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ (SIPAS) của Sở trong năm 2025 với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót và tiếp tục thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong năm 2025 đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu từng phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở và của từng công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính; Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về thái độ, trách nhiệm, tác phong trong thi hành công vụ, nhất là nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tạo cơ sở củng cố niềm tin, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng.

2. Yêu cầu

- Xác định nhiệm vụ cải thiện Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Xây dựng là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của tất cả các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở và của từng công chức, viên chức, nhân viên.

- Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao; thường xuyên theo dõi, nắm bắt thực trạng, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm triển khai toàn bộ nội dung kế hoạch này đến công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý và chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở để tổng hợp, theo dõi.

2. Giao Văn phòng Sở theo dõi việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, thường xuyên kiểm tra để rút kinh nghiệm việc triển khai thực hiện; theo dõi tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Nội vụ theo đúng thời hạn quy định.

Trên đây là kế hoạch thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ (SIPAS) của Sở trong năm 2025, đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo Giám đốc Sở (thông qua Văn phòng Sở) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Nội vụ; (báo cáo)
- Các Phó Giám đốc; (chỉ đạo)
- Phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở; (t/h)
- Công chức làm việc tại TTPVHCC tỉnh; (t/h)
- Đăng website;
- Lưu: VT, Ph/01b.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Châu

Phụ lục
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SXD ngày /3/2025 của Sở Xây dựng)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
I	Tiếp cận dịch vụ			
1	Đảm bảo niêm yết đầy đủ, kịp thời các thông tin trên Trang thông tin điện tử: - Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí; Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; - Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia...	Cải thiện Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	- Các phòng chuyên môn có tham gia giải quyết thủ tục hành chính; Cảng vụ đường thủy nội địa, Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới: thường xuyên rà soát, cung cấp thông tin bộ TTHC; rà soát gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cập nhật thông tin, dữ liệu trên phân hệ cơ sở dữ liệu TTHC. - Văn phòng Sở: thực hiện đăng tải, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở trên Trang thông tin điện tử của Sở.
2	Cập nhật, phổ biến, hướng dẫn tổ chức, công dân đến thực hiện TTHC những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hoặc có thay đổi trên Trang thông tin điện tử của Sở, Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh, fanpage cải cách hành chính tỉnh hoặc thông qua các phương tiện truyền thông như báo chí...		Thường xuyên	- Các phòng chuyên môn có tham gia giải quyết thủ tục hành chính: cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách; - Cảng vụ đường thủy nội địa, Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới: công khai TTHC tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; cung cấp thông tin TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách.

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
				- Văn phòng Sở: phối hợp tuyên truyền, phổ biến trên Trang thông tin điện tử của Sở.
3	Tận tình giải đáp thắc mắc về các thức nộp hồ sơ TTHC, hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu; chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác trong quá trình tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, công dân.		Thường xuyên	- Công chức, người lao động được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện; - Cảng vụ đường thủy nội địa, Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới: chỉ đạo viên chức, nhân viên nghiệp vụ, người lao động thực hiện.
II	Thủ tục hành chính			
4	<p>- Chấp hành nghiêm những quy định về hướng dẫn hồ sơ, nội dung phải <i>đầy đủ, rõ ràng và thống nhất</i>, được thể hiện tại Phiếu hướng dẫn, Thông báo bổ sung hồ sơ đồng thời đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần, 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 hện lại thời gian trả kết quả... không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần.</p> <p>- Xử lý trên phần mềm Một cửa tỉnh:</p> <p>+ Phải có văn bản thông báo trả hồ sơ trong trường hợp công dân đề nghị rút hồ sơ (Khoản 2, Điều 13, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh);</p>	Cải thiện Tiêu chí Thủ tục hành chính	Thường xuyên	<p>- Công chức, người lao động được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC thực hiện.</p> <p><i>(+ Trường hợp đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính quá 01 (một) lần, công chức được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tham mưu văn bản xin lỗi và đề nghị hoàn thiện, bổ sung hồ sơ (Điểm a khoản 7 Điều 12, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh);</i></p> <p>+ Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC khi xử lý, giải</p>

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	+ Thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ phải đúng quy định (đính kèm tài liệu chứng minh theo quy định tại Khoản 9, Điều 12, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh).			<i>quyết hồ sơ TTHC tham mưu Thông báo bổ sung hồ sơ hoặc Thông báo từ chối giải quyết đối với hồ sơ chưa đủ hoặc không đủ điều kiện giải quyết.)</i>
5	Tiếp tục chủ động rà soát, kiến nghị Bộ Xây dựng, UBND tỉnh điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở		Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng tham gia giải quyết TTHC: rà soát, đề xuất các TTHC trong lĩnh vực phụ trách, báo cáo kết quả về Văn phòng Sở. - Văn phòng Sở: tổng hợp đề xuất của các đơn vị, báo cáo Bộ Xây dựng, UBND tỉnh để điều chỉnh, kiến nghị.
III	Sự phục vụ của công chức, viên chức, người lao động			
6	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: Phải ưu tiên tiếp đón tổ chức, công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi; trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với tổ chức, công dân. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: Thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đảm bảo đúng thời hạn quy định (không quá 8 giờ làm việc); 	Cải thiện tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức, người lao động được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh sắp xếp công việc hợp lý, không để tổ chức, công dân phải chờ đợi lâu khi thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC. - Công chức được phân công làm đầu tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ của Bộ Xây dựng... và các hệ thống khác do Bộ, Trung ương triển khai. - Cảnh vụ đường thủy nội địa, Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới: chỉ đạo viên

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
				chức, nhân viên nghiệp vụ, người lao động thực hiện.
7	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao thái độ giao tiếp, ứng xử, phải lịch sự, tận tình hỗ trợ tổ chức, công dân; Không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân; - Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. 		Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức, người lao động được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC thực hiện. - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC khi xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC. - Văn phòng Sở tham mưu thực hiện quy trình xin lỗi theo khoản 7 Điều 12, Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh: Đối với trường hợp vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về thực thi công vụ, văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
8	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 phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ.		Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng, ban, đơn vị tự kiểm tra việc thực hiện của công chức, viên chức, nhân viên thuộc phạm vi phụ trách quản lý.

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
				- Văn phòng Sở chủ trì tham mưu tổ chức kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất.
IV	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc			
9	Hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả.	Cải thiện Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc		<ul style="list-style-type: none"> - Đối với trường hợp giải quyết công việc không đúng thời gian theo quy định, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hạn so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả: Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC tham mưu văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với các hồ sơ do lỗi. - Công chức được cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp thông báo và giải thích cho tổ chức, công dân.
10	Phối hợp 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 giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay không phải đi lại nhiều lần.		Thường xuyên	Phòng chuyên môn giải quyết TTHC và công chức cử làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp triển khai thực hiện.
11	Định kỳ hằng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ báo cáo Giám đốc Sở		Trong năm 2025	- Văn phòng Sở chủ trì;

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
	và đề nghị các đơn vị liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn (nếu có) và đánh giá, nhận xét công chức tham gia quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử.			- Các phòng tham mưu giải quyết TTHC phối hợp.
V	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi			
12	<p>Thường xuyên kiểm tra các nội dung công khai Thông tin đường dây nóng của Sở, đảm bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định và trực quan hơn để tổ chức, công dân dễ dàng liên hệ khi cần thiết.</p> <p>Khi nhận được 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.</p>	Cải thiện tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	Thường xuyên	<p>- Văn phòng Sở chủ trì.</p> <p>- Các đơn vị được phân công xử lý phản ánh kiến nghị phối hợp thực hiện.</p>