

Số:3019 /KH-KKTKCN

Khánh Hòa, ngày 31 tháng 7 năm 2026

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 Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa năm 2026

Căn cứ Quyết định số 38/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025; Quyết định số 119/QĐ-UBND ngày 12/01/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính (CCHC) năm 2025; Kế hoạch số 8451/KH-UBND ngày 03/7/2026 của UBND tỉnh Khánh Hòa 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 Khánh Hòa năm 2026;

Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp (Ban Quản lý) xây dựng 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 năm 2026 với các nội dung như sau:

I. Mục tiêu, yêu cầu

1. Mục tiêu

- Tiếp tục phát huy những kết quả tích cực; nhận thức rõ những mặt còn tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện công tác CCHC; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ban Quản lý; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

- Phân đầu Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS nằm trong nhóm 07 cơ quan đứng đầu khối các cơ quan chuyên môn.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị trực thuộc và của từng công chức, viên chức, người lao động (CCVC) trong việc thực hiện CCHC.

- Nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

- Đề ra biện pháp, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; xác định trách nhiệm của các phòng, đơn vị trực thuộc nhằm thực hiện tốt hơn công tác CCHC của cơ quan.

- Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công; hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh giao.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công vụ.

- Nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình của các phòng, đơn vị trực thuộc; kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Cải thiện Chỉ số PAR INDEX và SIPAS phải gắn với nâng cao thực chất chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; không chạy theo hình thức hoặc điểm số.

- Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy mức độ hài lòng, mức độ thuận tiện và hiệu quả thực tế làm thước đo chất lượng hoạt động của cơ quan hành chính.

- Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền gắn với kiểm tra, giám sát, kiểm soát quyền lực và trách nhiệm giải trình.

- Tăng cường ứng dụng dữ liệu số, trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu trong quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ công.

- Triển khai các nội dung, nhiệm vụ có trọng tâm, trọng điểm, chất lượng và hiệu quả; khai thác, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực được giao.

II. Nhiệm vụ/giải pháp trọng tâm

1. Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

- Tiếp tục nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ CCHC.

- Theo dõi tiến độ thực hiện các chỉ tiêu PAR INDEX, SIPAS theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Kịp thời biểu dương các mô hình hiệu quả, cách làm hay; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, những nhiễu.

2. Nâng cao chất lượng xây dựng và tổ chức thực hiện thể chế, chính sách

- Tăng cường đánh giá tác động chính sách, nhất là các chính sách tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp.

- Mở rộng các hình thức lấy ý kiến đối tượng chịu tác động; tăng cường phản biện xã hội.

- Công khai đầy đủ kết quả tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến góp ý chính sách.

- Tăng cường theo dõi thi hành pháp luật; kịp thời xử lý các bất cập, chồng chéo phát sinh trong thực tiễn.

3. Đẩy mạnh cải cách TTHC và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công

- Tổ chức thực hiện cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ tài liệu theo Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP của Chính phủ.

- Tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC theo các Nghị quyết của Chính phủ về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh, cắt giảm ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện.

- Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4. Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức

- Rà soát, bố trí công chức tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đủ năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và đạo đức công vụ.

- Triển khai đánh giá công chức, viên chức dựa trên sản phẩm đầu ra, KPI công việc và mức độ hài lòng của người dân.

5. Đẩy mạnh chuyển đổi số và khai thác dữ liệu số

- Đẩy mạnh việc tái sử dụng dữ liệu số hóa trong giải quyết TTHC.

- Tăng cường ứng dụng AI trong hỗ trợ người dân.

6. Nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân

- Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng sau khi giải quyết TTHC.

- Công khai kết quả khảo sát, tỷ lệ hài lòng.

- Duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Tăng cường đối thoại với người dân, doanh nghiệp.

- Xây dựng văn hóa hành chính phục vụ; chuyển mạnh từ “quản lý hành chính” sang “phục vụ hành chính”.

7. Tăng cường công tác truyền thông CCHC

- Đổi mới nội dung, phương thức truyền thông theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận.

- Tăng cường truyền thông trên nền tảng số, mạng xã hội và ứng dụng di động.

- Đẩy mạnh truyền thông về kết quả CCHC, các mô hình hay, sáng kiến hiệu quả.

8. Nâng cao hiệu quả cải cách gắn với phát triển kinh tế - xã hội

- Tập trung cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh; rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục xây dựng.

- Đẩy mạnh hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp đổi mới sáng tạo và doanh nghiệp chuyển đổi số.

- Nâng cao hiệu quả xúc tiến đầu tư; tăng cường đồng hành, hỗ trợ nhà đầu tư trong triển khai dự án.

- Tăng cường công khai quy hoạch xây dựng và thông tin dự án để nâng cao tính minh bạch.

- Đẩy mạnh phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số gắn với thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị.

9. Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý trách nhiệm

- Tổ chức kiểm tra việc giải quyết TTHC, chấp hành kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính tại cơ quan, đơn vị.

- Kiên quyết xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân để xảy ra: Hồ sơ trễ hạn kéo dài; có tỷ lệ hài lòng thấp; phản ánh, kiến nghị nhiều nhưng chậm xử lý; tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; thiếu công khai, minh bạch trong giải quyết công việc.

III. NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Nhiệm vụ/giải pháp cụ thể tại Phụ lục kèm theo.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng:

- Tổ chức triển khai và theo dõi, đôn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Thường xuyên báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ cho lãnh đạo Ban Quản lý; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Nội vụ theo quy định.

- Theo dõi và tham mưu cho lãnh đạo Ban Quản lý về thái độ và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, vướng mắc. Thường xuyên cập nhật các văn bản hướng dẫn của cấp trên để kịp thời triển khai thực hiện.

- Tổng hợp các đề xuất, kiến nghị những giải pháp đẩy mạnh công tác CCHC tại cơ quan.

2. Các phòng, đơn vị trực thuộc bám sát kế hoạch và phối hợp với Văn phòng để hoàn thành nhiệm vụ, nội dung công việc đúng tiến độ được giao.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, bất cập, các phòng, đơn vị trực thuộc gửi Văn phòng tổng hợp, tham mưu lãnh đạo Ban Quản lý để kịp thời xử lý.

Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 332/KH-KKTKCN ngày 26/01/2026 của Ban Quản lý về cải thiện và nâng cao Chỉ số CCHC năm 2026 và Kế hoạch số 1562/KH-KKTKCN ngày 22/4/2026 của Ban Quản lý về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ năm 2026./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- LĐ Ban (VBĐT);
- Các phòng, BQLDA (VBĐT);
- Lưu: VT, VP, LTND, 02.

KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN



Phan Châu Vinh