

Số:5557 /KH-STC

Khánh Hòa, ngày 29 tháng 4 năm 2026

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 2026

Căn cứ Báo cáo số 1798/BC-SNV ngày 02/3/2026 của Sở Nội vụ về kết quả 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;

Trên cơ sở chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 5080/UBND-PVHCC ngày 10/4/2026 về cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; Sở Tài chính xây dựng 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 2026 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 trong năm 2025; 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 năm 2026.

- Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, phấn đấu đến năm 2030 đạt tỷ lệ hài lòng tối thiểu 95%.

2. Yêu cầu

- Các phòng thuộc Sở 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 và doanh nghiệp.

- Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của các phòng, Trung tâm trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Chi tiết theo phụ lục đính kèm.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng thuộc Sở có trách nhiệm triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công theo Kế hoạch và báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao về Văn phòng Sở đúng thời gian quy định.

2. Giao Văn phòng Sở chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo Lãnh đạo Sở kết quả thực hiện nhiệm vụ của các phòng 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 năm 2026 định kỳ gửi UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính theo đúng thời gian quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị các phòng, đơn vị phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở để tổng hợp và trình Lãnh đạo Sở xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng thuộc Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Hoàng Sơn

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-STC ngày / 2026 của Sở Tài chính)

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
I	Tiêu chí tiếp cận dịch vụ					
1.	Danh mục TTHC được công khai theo quy định và được công khai bằng nhiều hình thức khác nhau	Văn phòng	Các phòng có giải quyết TTHC	Thường xuyên	Văn phòng Sở thực hiện cập nhật, niêm yết công khai TTHC tại Bộ phận một cửa Sở, công khai trên Trang thông tin điện tử Sở và trên các trang mạng xã hội khác.	Bảo đảm 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan được công khai tiến độ giải quyết trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.
2.	Chuyên mục Sổ tay hướng dẫn giải quyết một số khó khăn, vướng mắc của các dự án đầu tư sử dụng nguồn vốn ngoài ngân sách trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa trên Trang thông tin điện tử của Sở Tài chính. Tiếp tục tuyên truyền, vận động tổ chức, doanh nghiệp truy cập, nghiên cứu, sử dụng.	Văn phòng	Phòng Đầu tư ngoài ngân sách	Quý 2/2026	Văn phòng xây dựng Chuyên mục Sổ tay hướng dẫn giải quyết một số khó khăn, vướng mắc của các dự án đầu tư sử dụng nguồn vốn ngoài ngân sách trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa trên Trang thông tin điện tử của Sở Tài chính. Phòng Đầu tư ngoài ngân sách tiếp tục tuyên truyền, vận động tổ chức, doanh nghiệp truy cập, nghiên cứu, sử dụng bằng các hình thức như lồng ghép trong các Hội nghị, các buổi tập huấn...	Hỗ trợ các tổ chức, doanh nghiệp và nhà đầu tư trong việc hiểu rõ quy trình, tháo gỡ kịp thời các khó khăn, vướng mắc, đồng thời tăng cường tính minh bạch, thống nhất trong công tác hướng dẫn, xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính, tỉnh Khánh Hòa

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
3.	Tăng cường chất lượng, hình thức hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc kê khai hồ sơ.	Văn phòng; Bộ phận một cửa;	Các phòng có giải quyết TTHC	Thường xuyên	- Cán bộ Một cửa phát huy tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng; chú trọng nâng cao năng lực, trình độ, nhất là đối với các thủ tục hành chính lĩnh vực đầu tư ngoài ngân sách, đăng ký kinh doanh. - Phòng chuyên môn sử dụng hiệu quả số điện thoại Hotline của đơn vị, nhất là Phòng Quản lý Doanh nghiệp; hướng dẫn, hỗ trợ đầy đủ theo yêu cầu của khách hàng; chú trọng hướng khách hàng sử dụng các kênh liên lạc khác, có thể truyền tải nhiều loại thông tin, có lưu trữ thông tin đã trao đổi, để kiểm soát và giao tiếp hiệu quả hơn.	Chất lượng, hình thức hướng dẫn người dân, doanh nghiệp được nâng cao, mang lại hiệu quả thiết thực
		Văn phòng Sở	Các phòng thuộc Sở	Trong năm	Văn phòng Sở có phương án nâng cấp Trang thông tin điện tử của Sở thêm công cụ Chat trực tuyến; thiết lập tài khoản mạng xã hội của Sở sử dụng riêng cho việc giao tiếp với người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét quyết định và lên phương án triển khai	Trang thông tin điện tử của Sở được nâng cấp, tăng cường thêm kênh cung cấp thông tin; tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp tiếp cận thông tin dễ dàng, thuận tiện.

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
					thực hiện.	
II.	Tiêu chí Thủ tục hành chính					
4.	Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính đảm bảo tiêu chí được UBND tỉnh giao	Văn phòng Sở	Các phòng có TTHC	Trong năm	- Văn phòng Sở chủ trì phối hợp các phòng rà soát tham mưu phương án cắt giảm thời gian giải quyết các TTHC thẩm quyền quản lý đảm bảo đạt tỷ lệ 50% TTHC được cắt giảm 10-30% thời gian giải quyết. - Tiếp tục rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính, bãi bỏ thành phần hồ sơ không cần thiết, rườm rà, chồng chéo, không phù hợp quy định.	Phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính/ Quyết định phê duyệt phương án cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính
5.	Hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ đầy đủ nội dung, đúng căn cứ pháp luật.	Bộ phận một cửa;	Các phòng có TTHC	Thường xuyên	Cán bộ Một cửa khi hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ phải lập phiếu hướng dẫn, yêu cầu bổ sung hồ sơ theo quy định; trong đó nêu rõ, chi tiết và căn cứ pháp luật (nếu có) đối với các nội dung hướng dẫn hoặc yêu cầu bổ sung; ký xác nhận phiếu hướng dẫn.	Khách hàng nắm vững thông tin, chủ động hoàn thiện hồ sơ đầy đủ, nhanh chóng, đúng căn cứ pháp luật.

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
6.	Phối hợp rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác nội dung, thông tin, quy trình giải quyết TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý.	Các phòng có giải quyết TTHC	Văn phòng	Thường xuyên	Phòng chuyên môn có thủ tục hành chính căn cứ quyết định công bố thủ tục hành chính, quy trình nội bộ đã được phê duyệt và quy định pháp luật chuyên ngành, thực hiện rà soát, đối chiếu, gửi kết quả rà soát về Văn phòng Sở để phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh tiến hành cập nhật để đồng bộ, phù hợp với quy định pháp luật.	Nội dung, thông tin, quy trình giải quyết TTHC được cập nhật thường xuyên, kịp thời.
7.	Hoàn thiện quy trình đăng ký kinh doanh; giảm giấy tờ, giảm thời gian chi phí đi lại cho doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh	Phòng Quản lý Doanh nghiệp	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Quý 3/2026	Phòng Quản lý Doanh nghiệp chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai ký số Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;	Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp được ký số, trả kết quả điện tử TTHC lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp
8.	Hoàn thiện quy trình giải quyết TTHC lĩnh vực Đầu tư tại Việt Nam theo hướng trực quan, dễ tiếp cận, dễ thực hiện. Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi cần thông tin cũng như hỗ trợ cán bộ một cửa khi hướng dẫn thực hiện.	Phòng Đầu tư ngoài ngân sách	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Quý 3/2026	Phòng Đầu tư ngoài ngân sách chủ trì nghiên cứu xây dựng Quy trình giải quyết thủ tục dự án đầu tư ngoài ngân sách bằng hình thức lưu đồ	Quy trình thủ tục dự án đầu tư ngoài ngân sách bằng lưu đồ
III.	Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức					

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
9.	Kịp thời có phản hồi nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng thành phần, chưa hợp lệ.	Bộ phận một cửa	Các phòng có giải quyết TTHC	Thường xuyên	Khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, phòng chuyên môn nhanh chóng tiếp nhận hồ sơ, phân công xử lý, kịp thời có phản hồi nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng thành phần, chưa hợp lệ,... phải đảm bảo tổng thời gian xem xét, thẩm định trả hồ sơ thấp hơn tổng thời gian giải quyết TTHC.	Hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng, kịp thời; thông tin phản hồi ngay cho khách hàng trong trường hợp chưa đầy đủ, chưa đúng.
10.	Kiểm tra việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công vụ, tuân thủ các quy định về phòng, chống tham nhũng của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan	Pháp chế	Văn phòng	Định kỳ 01- 02 lần /năm hoặc đột xuất theo chỉ đạo	- Pháp chế chủ trì phối hợp với Văn phòng Sở thực hiện kiểm tra định kỳ, thường xuyên việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công vụ, tuân thủ các quy định về phòng, chống tham nhũng của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý các trường hợp vi phạm, tham mưu chuyển đổi vị trí công tác, nhất là các trường hợp vi phạm quy định về phòng, chống tham nhũng, có thái độ, hành vi tiêu cực, hách dịch, giao tiếp phản cảm với người dân, doanh nghiệp. - Lãnh đạo các phòng chuyên môn nâng cao trách nhiệm người	Cải thiện tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
					đúng đầu, thường xuyên kiểm tra, giám sát, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền trong việc thực hiện các nhiệm vụ công vụ; giao tiếp, ứng xử với người dân, doanh nghiệp; giải quyết thủ tục hành chính.	
IV.	Tiêu chí Kết quả giải quyết công việc					
11.	Tiếp tục hỗ trợ dịch vụ công cho khách hàng ngay từ khi hồ sơ đầu vào hạn chế tối đa tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ khi đã tiếp nhận.	Bộ phận một cửa; Các phòng có giải quyết TTHC		Thường xuyên	Các cá nhân tham gia giải quyết TTHC khi yêu cầu khách hàng sửa đổi, bổ sung hồ sơ, phải nêu cụ thể căn cứ nội dung yêu cầu bổ sung theo quy định của pháp luật được quy định tại điểm c, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 31/2021/NĐ-CP ngày 26/3/2021 của Chính phủ.	Hồ sơ được tiếp nhận nhanh chóng, kịp thời. Hạn chế tối đa việc yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ
12.	Tiến độ giải quyết TTHC	các phòng có giải quyết TTHC	Bộ phận một cửa;	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn có thực hiện thủ tục hành chính với tinh thần cầu thị, phấn đấu giải quyết thủ tục hành chính sớm hạn; đúng hạn; không có trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn.	Phấn đấu 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, không để phát sinh trường hợp trễ hạn
V.	Tiêu chí tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi					

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Tiến độ thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả/Sản phẩm
13.	Tuyên truyền, phổ biến các kênh tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Sở Tài chính	Văn phòng Sở	Các phòng thuộc Sở	Thường xuyên	Văn phòng Sở tiếp tục thực hiện các biện pháp tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về ngành, lĩnh vực do Sở phụ trách trên Trang thông tin điện tử của Sở; phổ biến kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của các phòng chuyên môn, thời gian, địa điểm tiếp công dân của Lãnh đạo Sở thông qua nhiều phương tiện để người dân, doanh nghiệp được dễ dàng tiếp cận	Các kênh thông tin tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị được phổ biến quán triệt rộng rãi. Người dân, doanh nghiệp dễ dàng phản ánh, kiến nghị và nhanh chóng tiếp nhận thông tin phản hồi.
14.	Giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo đúng trình tự, thời gian quy định	Văn phòng	Các phòng thuộc Sở	Thường xuyên	Các phòng thực hiện nghiêm túc việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo đúng trình tự, thời gian theo Quy chế tiếp nhận, phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	Phấn đấu 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý kịp thời
15.	Cải thiện hệ thống Đăng ký kinh doanh	Phòng Quản lý Doanh nghiệp	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Phòng Quản lý Doanh nghiệp khảo sát khó khăn, vướng mắc của khách hàng, tổng hợp, báo cáo, kiến nghị Bộ Tài chính kịp thời có phương án can thiệp, điều chỉnh, hỗ trợ.	Các khó khăn, vướng mắc của khách hàng được xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền

