

Số: 457/KH - SVHTT

Hà Nội, ngày 08 tháng 8 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### **Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 192/KH-UBND ngày 08/7/2022 của UBND Thành phố về Cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của thành phố Hà Nội, Sở Văn hóa và Thể thao xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở để cải thiện mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công lĩnh vực văn hoá, thể thao và gia đình trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

- Giúp cho lãnh đạo Sở nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ cá nhân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng tốt hơn.

- Tiếp tục duy trì các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả cao; cải thiện, nâng cao các chỉ số, chỉ số thành phần, Chỉ số PAX INDEX, Chỉ số SIPAS của Sở tăng so với năm 2021.

- Đề cao trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở trong việc triển khai nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công để phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố và lĩnh vực văn hóa, thể thao, gia đình trong những năm tiếp theo.

### **2. Yêu cầu**

- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở quán triệt, xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính là một trong những thước đo quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động, xem đây là một trong những căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ, năng lực chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu phòng, ban, đơn vị.

- 100% các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở trong đó tập trung trọng điểm tại các phòng, đơn vị có thủ tục hành chính (phòng Quản lý Thể dục Thể thao,



Quản lý Di sản, Quản lý Văn hoá, Quản lý Nghệ thuật, Nếp sống Văn hoá và gia đình, Thư viện Hà Nội) tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung của Kế hoạch.

- Đề xuất Ban Giám đốc Sở các giải pháp khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, góp phần nâng cao Chỉ số CCHC, Chỉ số Hài lòng SIPAS năm 2022 của Thành phố.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX)**

#### **1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; Cải cách tổ chức bộ máy; Cải cách công vụ**

- Ban Giám đốc Sở thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức, triển khai thực hiện các Kế hoạch của Sở đã ban hành như: Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, Kế hoạch SIPAS giai đoạn 2021-2025 và Kế hoạch CCHC năm 2022, Kế hoạch PAPI năm 2022; có giải pháp khắc phục ngay các hạn chế, tồn tại phát sinh.

- Duy trì báo cáo định kỳ công tác tổ chức thực hiện các kế hoạch kiểm tra về CCHC gửi UBND thành phố, Sở Nội vụ theo quy định.

- Thực hiện tinh giản biên chế; đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; đánh giá rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập; thống kê về tình hình, kết quả sử dụng biên chế;

- Bố trí, sắp xếp, điều động, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo tính hợp lý, theo vị trí việc làm; triển khai đánh giá, phân loại công chức, viên chức minh bạch, công khai

- Tăng cường chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ trên tinh thần “rõ người, rõ việc, rõ quy trình, rõ trách nhiệm và rõ hiệu quả”; “một việc - một đầu mối xuyên suốt”.

- Thực hiện các giải pháp cụ thể để nâng cao điểm số đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa như: việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; các tiêu chí được đánh giá qua điều tra xã hội học; các tiêu chí phối hợp điều tra xã hội học về đánh giá tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính, tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức.

#### **1.2. Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật**

- Thực hiện tốt các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật; thực hiện thu thập thông tin, công tác kiểm tra, hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, các kết luận kiểm tra và báo cáo xử lý hoặc kiến nghị xử lý kết quả kiểm tra.

- Thực hiện có chất lượng công tác góp ý, tham mưu dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; tổ chức hướng dẫn, tập huấn, triển khai Luật sửa đổi, bổ sung

một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật; tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật đảm bảo quy trình, quy định, tiến độ và chất lượng văn bản.

- Thực hiện kiểm tra, rà soát hệ thống văn bản QPPL: Đảm bảo 100% số văn bản QPPL phải được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát; 100% văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

- Thực hiện các giải pháp cụ thể để duy trì các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và phối hợp điều tra xã hội học đánh giá tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do Thành phố ban hành như tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở; Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở; Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của sở; Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện văn bản QPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở,...

### **1.3. Cải cách thủ tục hành chính**

- Thực hiện có hiệu quả các Kế hoạch về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, tuyên truyền cải cách hành chính, Kế hoạch PAPI giai đoạn 2021-2025, Kế hoạch SIPAS giai đoạn 2021-2025 của Sở Văn hóa và Thể thao.

- Kiểm soát chặt chẽ quá trình soạn thảo ban hành văn bản QPPL có chứa quy định về TTHC. Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC, xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% các vấn đề vướng mắc, bất cập phát hiện qua rà soát.

- Kịp thời cập nhật các quy định về TTHC để trình UBND Thành phố công bố danh mục và tổ chức niêm yết công khai nội dung hướng dẫn đảm bảo "đầy đủ, chính xác, kịp thời" theo đúng quy định tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng Giao tiếp điện tử của Thành phố và Cổng thông tin điện tử của Sở.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Tiếp tục công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử của cơ quan tiếp nhận và phản ánh kiến nghị theo quy định; khuyến khích việc sử dụng công nghệ thông tin để tiếp nhận kịp thời các kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức.

- Rà soát, cập nhật thường xuyên quy trình tin học hóa trong giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Sở quản lý. Cập nhật tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lên Hệ thống một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố theo quy định.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, tuyệt đối không để các cá nhân, tổ chức phải đi lại quá một lần để bổ sung hồ sơ.

- Triển khai việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Sở, đơn vị đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định (quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học; phát, thu phiếu; tổng hợp kết quả) và công khai đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận kết quả khảo sát.

- Tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả các TTHC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

#### **1.4. Công tác cải cách Tài chính công**

- Tăng cường kiểm tra, kiểm soát, đôn đốc các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở đẩy mạnh công tác cải cách tài chính công; tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong quản lý sử dụng ngân sách nhà nước; tổ chức thực hiện công tác cải cách tài chính công gắn liền với các nội dung quản lý, sử dụng ngân sách tiết kiệm, hiệu quả, đảm bảo đúng chính sách chế độ đối với cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp thực hiện có hiệu quả chế độ tự chủ tài chính đơn vị sự nghiệp công lập. Triển khai thực hiện Nghị định số 60/2021/NĐ-CP của Chính phủ về Quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập. Tham mưu xây dựng và ban hành danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước theo phân cấp thuộc phạm vi quản lý; ban hành định mức kinh tế kỹ thuật áp dụng trong lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công.

- Rà soát, nâng mức độ tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp thuộc Sở để có thêm số đơn vị đạt tiêu chí theo quy định.

- Bảo đảm thực hiện đúng quy định cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, trong năm không có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính được phát hiện.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa và nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa đối với lĩnh vực cải cách tài chính công tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần như tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công; Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

#### **1.5. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

- Thực hiện tốt Kế hoạch ứng dụng CNTT của Sở hàng năm trong đó tập trung triển khai thực hiện hiệu quả các dự án CNTT được Thành phố bố trí ngân sách cụ thể:

+ Dự án Xây dựng cơ sở dữ liệu số 3D di tích quốc gia đặc biệt Văn Miếu-Quốc Tử Giám thúc đẩy chuyển đổi số, phát triển du lịch thông minh;

+ Dự án Nâng cấp hệ thống phần mềm thư viện số và số hóa sách, báo, tạp chí tại Thư viện Hà Nội;

+ Dự án Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu ứng dụng công nghệ số hóa tư liệu trong quản lý và bảo tồn di sản văn hóa.

- Thường xuyên cập nhật, cung cấp kịp thời, đầy đủ thông tin chỉ đạo điều hành, các văn bản quản lý nhà nước của Sở, các tin tức sự kiện của ngành, các hoạt động văn hóa, thể thao, gia đình,... trên Cổng Thông tin điện tử Sở.

- Thực hiện đăng ký số lượng, danh mục TTHC đáp ứng các điều kiện để tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

- Triển khai có hiệu quả, tích hợp thu phí, lệ phí, biên lai điện tử trên hệ thống Phần mềm điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố.

- Tham mưu giải pháp nhằm tăng cường ứng dụng CNTT trong quản lý điều hành, trong trao đổi, xử lý văn bản, hồ sơ công việc giữa các cơ quan hành chính, trong giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Đảm bảo cung cấp 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở ở mức 3, 4; tăng tỷ lệ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).

- Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở đảm bảo hiệu quả, đúng quy định.

- Tham mưu công tác chuyển đổi áp dụng ISO trên bản giấy sang áp dụng ISO điện tử nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa, nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa và phối hợp điều tra xã hội học tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính của Sở như: Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử Sở; Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin Sở; Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử Sở; Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 của Sở được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVC quốc gia, tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức 3, 4 có phát sinh hồ sơ,...

#### **1.6. Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội**

- Hoàn thành đạt và vượt 100% chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội lĩnh vực văn hóa, thể thao, gia đình của HĐND Thành phố và các nhiệm vụ trong các chương trình của Thành ủy, kế hoạch của UBND Thành phố giao năm 2022.

- Thực hiện theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả tác động của cải cách đến sự phát triển kinh tế - xã hội của ngành, của Thành phố.

- Có giải pháp duy trì các tiêu chí đạt điểm tối đa và nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa tại tiêu chí, tiêu chí thành phần như: Thực hiện giải

ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm; Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND Thành phố giao,...

## **2. Chỉ số Hải lòng SIPAS**

### **2.1. Nội dung về tiếp cận dịch vụ**

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC để người dân, tổ chức được biết dễ dàng, nhanh chóng. Hình thức niêm yết tại trụ sở của cơ quan, trên Cổng/Trang thông tin điện tử Sở. Khuyến khích mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Phát thanh - Truyền hình, qua mạng xã hội, qua các ứng dụng CNTT hiện hành.

- Tiếp tục cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC đảm bảo đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, dễ hiểu; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức;...

### **b. Nội dung về TTHC**

- Niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân, doanh nghiệp dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND Thành phố.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền về hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Cổng/Trang thông tin điện tử Sở.

- Cung ứng 100% TTHC mức độ 3, 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở trên Phần mềm Một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố; tăng cường giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC phức tạp, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, kê khai hồ sơ TTHC trên Phần mềm .

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình, quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

### **c. Nội dung về công chức giải quyết TTHC**

- Đối với Bộ phận Một cửa

+ Kiện toàn nhân sự Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 về quy định thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

+ Ban hành và tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt

động của Bộ phận Một cửa theo quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hà Nội.

+ Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản. Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ. Hồ sơ trễ hẹn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả. Không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

+ Chú trọng thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Định kỳ hàng tháng có báo cáo kết quả tổng hợp việc triển khai lấy ý kiến đánh giá, báo cáo cơ quan cấp trên và có biện pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Đối với các phòng, ban liên quan

+ Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc.

+ Tăng cường công tác kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, nhùng nhịu, tiêu cực.

+ Tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức phụ trách một cửa để nắm vững quy định về TTHC, kỹ năng giao tiếp để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân, doanh nghiệp đúng quy định và chu đáo; công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình cách kê khai hoặc điền mẫu và niêm yết để người dân biết cách kê khai cho đúng, đủ.

+ Phân công lãnh đạo Văn phòng Sở trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn có liên quan.

+ Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức phụ trách một cửa thì xác định lỗi, trách nhiệm.

#### **d. Nội dung về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công**

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của Sở.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

- Triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định.

#### **đ. Nội dung về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị**

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử Sở, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Công khai đầy đủ số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo cơ quan, đơn vị để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC.

- Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

### **3. Về chế độ kiểm tra, báo cáo**

- Thực hiện kiểm tra, thanh tra định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của các ban, ngành liên quan; tổng hợp báo cáo kết quả kiểm tra, thanh tra theo quy định.

- Các phòng, đơn vị gửi Báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục đính kèm theo Kế hoạch này định kỳ vào quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm (tổng hợp trong báo cáo CCHC định kỳ)

## **III. NHIỆM VỤ, THỜI GIAN THỰC HIỆN**

(Theo Phụ lục đính kèm theo).

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Ban chỉ đạo Cải cách hành chính Sở**

- Chỉ đạo kiện toàn Ban chỉ đạo Cải cách hành chính Sở; ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

- Hợp Ban chỉ đạo kết hợp với hợp giao ban hàng tháng của Ban Giám đốc để định hướng tuyên truyền, quán triệt công tác CCHC, công tác cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) gắn với chủ đề công tác năm của Thành phố; cụ thể hóa chỉ tiêu, nhiệm vụ, nội dung thực hiện Kế hoạch CCHC hàng năm.

- Chỉ đạo công tác ứng dụng CNTT và áp dụng hệ thống quản lý chất



lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 trong giải quyết TTHC; công tác tập huấn bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ về công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, quy tắc ứng xử, giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, các nội dung của Chỉ số SIPAS

- Chỉ đạo công tác kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ, công tác đối thoại giữa cơ quan quản lý nhà nước với cá nhân, tổ chức.

## **2. Văn phòng Sở**

- Là đầu mối theo dõi việc duy trì, cải thiện Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI của Sở.

- Chủ trì phối hợp phòng Tổ chức - Pháp chế, Kế hoạch - Tài chính, Thanh tra Sở tham mưu đẩy mạnh công tác CCHC, trọng tâm là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở.

- Tổ chức thực hiện, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị trong việc thực hiện các giải pháp, nhiệm vụ được phân công.

- Thực hiện niêm yết công khai TTHC theo quy định. Định kỳ hàng năm thực hiện kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc huỷ bỏ các quy định không phù hợp.

- Chủ trì công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI về các quy định hành chính, quy trình giải quyết TTHC thuộc chức năng của Sở cập nhật trên Cổng thông tin điện tử Sở, Cổng dịch vụ công Quốc gia, Phần mềm Một cửa dùng chung của Thành phố.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp báo cáo trình Ban Giám đốc Sở báo cáo UBND Thành phố, Sở Nội vụ về tình hình và kết quả thực hiện cải thiện Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI lồng ghép trong báo cáo CCHC; tham mưu các nội dung Sơ kết, tổng kết hàng năm.

- Phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ, Bưu điện thành phố Hà Nội triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng quốc gia.

- Phối hợp các đơn vị thuộc Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công của Sở;

- Phối hợp phòng Tổ chức - Pháp chế tham mưu tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở và tham mưu chọn cử cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa do Thành phố, Sở Nội vụ, Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch tổ chức; tham mưu công tác luân chuyển cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

- Phối hợp với các phòng, đơn vị có TTHC tổ chức thực hiện đối thoại với tổ chức, cá nhân về việc giải quyết các TTHC thuộc chức năng quản lý của Sở.

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở các nội dung kiểm tra, đánh giá định kỳ, đột xuất nhằm phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC để xử lý theo quy định; tổng hợp kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức báo cáo Ban Giám đốc Sở chỉ đạo các phòng chuyên môn trả lời, đối thoại.

### **3. Phòng Tổ chức - Pháp chế**

- Chủ động tham mưu Ban Giám đốc Sở hình thức kiểm tra, thời gian kiểm tra, phương thức kiểm tra, lồng ghép nội dung kiểm tra Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI vào các nội dung kiểm tra của Sở theo kế hoạch hàng năm.

- Hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở tăng cường tự kiểm tra tại đơn vị mình; chấn chỉnh, khắc phục kịp thời các thiếu sót, tồn tại trong thực hiện, chức trách, thực thi công vụ của các cán bộ, công chức, viên chức

- Sử dụng kết quả kiểm tra Chỉ số Hải lòng (SIPAS) của các phòng, ban, đơn vị vào việc đánh giá xếp loại cán bộ, công chức lãnh đạo hàng năm.

- Chủ trì, tham mưu Đảng uỷ, Ban Giám đốc Sở công tác luân chuyển cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa và cán bộ các phòng, ban, đơn vị thuộc diện luân chuyển theo kế hoạch của Thành phố.

### **4. Thanh tra Sở**

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở kế hoạch kiểm tra, thanh tra theo chức năng nhiệm vụ nhằm chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót về chuyên môn thuộc lĩnh vực quản lý; chủ động lồng ghép nội dung Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI trong các đợt thanh, kiểm tra theo quy định.

- Báo cáo kết quả công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hàng quý với Ban Giám đốc; đề xuất giải pháp nhằm hạn chế các tồn tại sau thanh tra, kiểm tra, giám sát theo quy định.

### **5. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

- Bố trí kinh phí đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch đề ra.

- Hướng dẫn các đơn vị thực hiện thanh quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định.

### **6. Trung tâm Thông tin triển lãm Thành phố**

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở nội dung, hình thức tuyên truyền Kế hoạch, các tiêu chí của các Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI đảm bảo đa dạng, phong phú; giúp tổ chức, công dân dễ tiếp cận, dễ đọc, dễ hiểu.

### **7. Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở**

- Trên cơ sở các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch này, căn cứ đặc điểm tình hình thực tế của phòng, ban, đơn vị để xây dựng kế hoạch (hoặc lồng ghép trong Kế hoạch CCHC năm 2022 của cơ quan, đơn vị) gửi Văn phòng Sở tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc, **hoàn thành trước ngày 15/8/2022**;

- Trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc Sở về việc triển

khai thực hiện các nội dung của kế hoạch; coi đây là một nhiệm vụ trọng tâm của phòng, ban, đơn vị nói riêng và của ngành nói chung.

- Tăng cường công tác tuyên truyền về các nội dung của kế hoạch, về các tiêu chí thành phần của các Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI; trách nhiệm của các tổ chức đoàn thể tại phòng, ban, đơn vị trong việc phối hợp với lãnh đạo phòng, ban, đơn vị để triển khai, thực hiện tốt các nội dung nhằm nâng cao chỉ số Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI của Sở.

- Phối hợp với Văn phòng Sở, các đơn vị chuyên môn thuộc Bộ Nội vụ, Bưu điện thành phố Hà Nội, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội triển khai công tác điều tra xã hội học để đánh giá, xác định Chỉ số Hải lòng quốc gia.

- Chọn cử cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ về giao tiếp, ứng xử và thái độ phục vụ nhân dân do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND Thành phố, Sở Nội vụ tổ chức.

- Chủ động tham mưu công tác đối thoại với cá nhân, tổ chức về các nội dung giải quyết TTHC lĩnh vực phòng, ban, đơn vị phụ trách.

- Hàng năm, các phòng, ban, đơn vị theo phân công có trách nhiệm tham mưu, tổng hợp các chỉ số nội dung thuộc Chỉ số PAX INDEX, SIPAS, PAPI (theo biểu đính kèm) gửi Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo Ban Giám đốc Sở theo quy định.

#### **8. Các tổ chức, cá nhân liên quan**

- Hỗ trợ, hợp tác với Văn phòng Sở, các phòng, ban, đơn vị liên quan để thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ khảo sát, điều tra xã hội học, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công lĩnh vực văn hoá, thể thao và gia đình của Sở VH TT.

- Cung cấp thông tin đánh giá đầy đủ, trung thực, khách quan giúp các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở có những giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong các năm tiếp theo.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội. Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở nghiêm túc thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Đ/c CVP Sở;
- Lưu: VT, Một cửa (Tuần)

**GIÁM ĐỐC**



**Đỗ Đình Hồng**

**Phụ lục 1**  
**NHIỆM VỤ GIAO CÁC PHÒNG, BAN, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC CẢI THIỆN,**  
**NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)**  
*(Kèm theo Kế hoạch số 457 /KH-SVHTT ngày 08 /8/2022 của Sở Văn hóa và Thể thao)*

	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Đơn vị chủ trì thực hiện</b>	<b>Đơn vị phối hợp</b>	<b>Yêu cầu</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>
<b>I</b>	<b>Cải cách tổ chức bộ máy; Cải cách công vụ</b>				
1.	Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo tình hình tổ chức, triển khai thực hiện các Kế hoạch của Sở	Văn phòng Sở	Các phòng, ban, đơn vị	Kế hoạch. Báo cáo	Định kỳ, đột xuất
2.	Các giải pháp cụ thể về tinh giản biên chế; đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; đánh giá rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập; thống kê về tình hình, kết quả sử dụng biên chế; bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm; kết quả đánh giá, phân loại công chức, viên chức; kết quả đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; số lượng, chất lượng cán bộ, công chức; tình hình chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính,....	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Các phòng, ban, đơn vị	Kế hoạch, Báo cáo	Định kỳ, đột xuất
<b>II</b>	<b>Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật</b>				
3.	Thực hiện kiểm tra, rà soát hệ thống văn bản QPPL: Đảm bảo 100% số văn bản QPPL phải được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát; 100% văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra phải	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Thanh tra Sở	Báo cáo	Định kỳ, đột xuất

	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
	được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.				
<b>III</b>	<b>Cải cách thủ tục hành chính</b>				
4.	Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC, xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% các vấn đề vướng mắc, bất cập phát hiện qua rà soát.	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Thường xuyên
5.	Cập nhật các quy định về TTHC tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. hướng dẫn các cá nhân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Thường xuyên
6.	Thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.	Các phòng, đơn vị có TTHC	Văn phòng Sở	Văn bản	Khi có lỗi
7.	Đơn giản hóa, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Các phòng, đơn vị có TTHC	Văn phòng Sở	Văn bản	
8.	Triển khai việc khảo sát, lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Sở, đơn vị đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Thường xuyên
<b>IV</b>	<b>Cải cách Tài chính công</b>				
9.	Các giải pháp thực hiện có hiệu quả chế độ tự chủ tài chính đơn vị sự nghiệp công lập. Triển khai thực hiện Nghị định số 60/2021/NĐ-CP của Chính phủ về Quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập	Phòng Kế hoạch Tài chính	Các phòng, ban, đơn vị	Báo cáo	Theo quy định

	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
10.	Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.	Phòng Kế hoạch Tài chính	Các phòng, ban, đơn vị	Báo cáo	Định kỳ, đột xuất
V	<b>Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số</b>				
11.	Đăng ký số lượng, danh mục TTHC đáp ứng các điều kiện để tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia theo quy định. Đảm bảo cung cấp 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở ở mức 3, 4; tăng tỷ lệ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Thường xuyên
12.	Triển khai có hiệu quả, tích hợp thu phí, lệ phí, biên lai điện tử trên hệ thống Phần mềm điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố.	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Biên lai phí ĐT	Thường xuyên
13.	Công tác chuyển đổi áp dụng ISO trên bản giấy sang áp dụng ISO điện tử nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở.	Văn phòng Sở	Các phòng, ban, đơn vị	Kế hoạch, Báo cáo	Theo chỉ đạo UBND Thành phố
14.	Các Dự án CNTT được Thành phố bố trí ngân sách	Thư viện Hà Nội Văn miếu QTG Ban DTDT Phòng QLDS	Văn phòng Sở Phòng KII-TC	Kế hoạch, Đề cương, Báo cáo,...	Theo quy trình Dự án

## Phụ lục 2

**NHIỆM VỤ GIAO CÁC PHÒNG, BAN, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ  
HẢI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HCNN (SIPAS)**

*(Kèm theo Kế hoạch số 457 /KH-SVHTT ngày 08 /8/2022 của Sở Văn hóa và Thể thao)*

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>				
15.	- Niêm yết công khai thông tin cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC tại: Trụ sở cơ quan, đơn vị; Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của Sở. - Mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác: Trên Báo Hà Nội mới, Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, tại Bảng điện tử, Bảng tin của Nhà văn hóa, khu dân cư, Tổ dân phố,...	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin Triển lãm	Niêm yết thường xuyên, kịp thời.  Tối thiểu 02 lần trong năm có các hình thức công khai mở rộng phù hợp.	Thường xuyên
16.	Tiếp tục rà soát, báo cáo UBND Thành phố phương án sử dụng, nâng cấp trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa các cấp	Văn phòng Sở	Phòng Kế hoạch – Tài chính;	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ, dễ sử dụng	Thường xuyên
17.	100% đơn vị có Trang thông tin điện tử thành phần trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Sở	Các đơn vị thuộc Sở	Văn phòng Sở	Xây dựng và cung cấp thông tin về cơ quan, đơn vị	Thường xuyên
<b>II</b>	<b>Thủ tục hành chính</b>				
18.	Tham mưu UBND Thành phố ban hành Danh mục TTHC, ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC đối với từng lĩnh vực	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Quyết định ban hành Danh mục	Thường xuyên

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
19.	Báo cáo tình hình trình công bố danh mục TTHC, tình hình xây dựng quy trình nội bộ và cập nhật TTHC trên Phần mềm Một cửa điện tử dùng chung thuộc trách nhiệm của Sở	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Định kỳ, đột xuất
20.	Báo cáo tình hình rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết, đơn giản hóa thành phần hồ sơ TTHC thuộc trách nhiệm của các Sở, ngành	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Định kỳ, đột xuất
21.	Rà soát, đề xuất nhóm TTHC triển khai liên thông trong năm 2022 để các ngành, đơn vị liên quan xây dựng quy trình giải quyết liên thông	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	Báo cáo	Theo yêu cầu
22.	Niên yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Bộ phận Một cửa; - Công Giao tiếp điện tử Thành phố; - Trang thông tin điện tử của Sở	Văn phòng Sở	Cổng giao tiếp DT VNPT; Cá nhân, đơn vị liên quan	100% TTHC thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Sở	Thường xuyên
<b>III</b>	<b>Công chức giải quyết TTHC</b>				
23.	Tổ chức kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị thuộc Sở	Tổ chức - Pháp chế	Các phòng, đơn vị có TTHC	Kiểm tra đột xuất tối thiểu 10% số cơ quan, đơn vị thuộc Sở	Thường xuyên, đột xuất
24.	Tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp ứng xử để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho công chức Bộ phận Một cửa	Tổ chức - Pháp chế	Các phòng, đơn vị có TTHC	Tổ chức, cử cán bộ tham gia đúng thành phần, yêu cầu	Theo các lớp của Bộ, UBND, Sở Nội vụ



STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu	Thời gian thực hiện
<b>IV</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>				
25.	Báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải thiện PAX INDEX, SIPAS	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị liên quan	Báo cáo tuần, hàng tháng, quý, năm	Theo quy định
26.	Báo cáo rà soát, đánh giá hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai cung cấp để đề xuất khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế, nâng cao hiệu quả sử dụng	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị liên quan	Báo cáo	Thường xuyên
27.	Hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị liên quan	Văn bản	Quý III/2022
<b>V</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>				
28.	Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả tự khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của cơ quan	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị liên quan	100% các phòng, ban, đơn vị	Hàng tháng
29.	Định kỳ 6 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, quy định hành chính, việc giải quyết TTHC	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị có TTHC	100% các phòng, đơn vị có TTHC	Trong năm
30.	Duy trì chuyên mục “Hỏi đáp” trên Trang thông tin điện tử của Sở để lấy ý kiến cá nhân, người đại diện tổ chức đã giao dịch, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	Văn phòng Sở	Các cơ quan, đơn vị liên quan	100% các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên


