

Số: /KH-SVHTT

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Tiếp tục 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của Sở Văn hóa và Thể thao

Thực hiện Kế hoạch số 164/KH-UBND ngày 30/5/2024 của UBND Thành phố về tiếp tục 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của thành phố Hà Nội. Nhằm nâng cao sự HÀi lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, tiếp tục nâng cao Chỉ số HÀi lòng về sự phục vụ hành chính, Sở Văn hóa và Thể thao xây dựng triển khai Kế hoạch năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Giúp Ban Giám đốc Sở nắm bắt kịp thời về 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 trong lĩnh vực văn hóa, thể thao và gia đình thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở; đồng thời nâng cao ý thức, trách nhiệm trong phục vụ công dân, tổ chức ngày càng tốt hơn, tận tụy hơn.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở nhằm 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.

- Tiếp tục duy trì và nâng các chỉ số, chỉ số thành phần đạt kết quả 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của Sở tăng so với năm 2023.

- Đề cao trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở Văn hoá và Thể thao và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức 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 lĩnh vực văn hóa, thể thao, gia đình trong những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở tiếp tục 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 của người đứng đầu phòng, ban, đơn vị thuộc Sở; giúp Sở xác định được các giải pháp khắc phục được các tồn tại, hạn chế nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- 100% các phòng, ban, đơn vị có kế hoạch cụ thể hóa các nhiệm vụ được giao nhằm duy trì, 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 đối với sự phục vụ của Sở trong lĩnh vực văn hóa, thể thao và gia đình.

- Triển khai các giải pháp, khắc phục ngay những tiêu chí bị trừ điểm của 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI của Sở, thực hiện trong năm 2024.

- Duy trì công tác tự kiểm tra, giám sát về việc thực hiện các Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở (SIPAS) trong năm 2024.

II. NỘI DUNG

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

1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo tình hình tổ chức, triển khai thực hiện kịp thời các Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, Kế hoạch SIPAS giai đoạn 2021-2025 và Kế hoạch CCHC năm 2024, Kế hoạch thông tin, tuyên truyền CCHC năm 2024.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả và tham mưu báo cáo định kỳ công tác tổ chức thực hiện các kế hoạch kiểm tra về CCHC.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Từ tháng 6/2024

1.2. Cải cách tổ chức bộ máy; Cải cách công vụ

- Tiếp tục triển khai việc sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy theo tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW và Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Trung ương, 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,... đảm bảo chất lượng và thời gian theo yêu cầu.

- Triển khai hiệu quả việc thực hiện quy định phân cấp quản lý nhà nước theo tinh thần tại Nghị quyết số 21/2022/NQ-HĐND, Nghị quyết số 23/NQ-HĐND ngày 12/9/2022 của HĐND Thành phố và Kế hoạch số 268/KH-UBND ngày 14/10/2022 của UBND Thành phố về việc thực hiện nghị quyết của HĐND thành phố về phân cấp quản lý nhà nước, ủy quyền trên địa bàn Thành phố.

- Rà soát, điều chỉnh báo cáo UBND, Sở Nội vụ xem xét, phê duyệt đề án vị trí việc làm đối với các đơn vị sự nghiệp thuộc thẩm quyền quản lý, đảm bảo kịp thời và hiệu quả theo tinh thần Nghị định số 62/2020/NĐ-CP ngày 01/6/2020 và Nghị định số 106/2020/NĐ-CP ngày 10/9/2020 của Chính phủ, đảm bảo phù hợp với danh mục khung vị trí việc làm và theo thực tiễn quản lý để đề án vị trí việc làm thực sự phát huy tối đa hiệu quả.

- Thực hiện nghiêm chỉnh đổi vị trí công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở theo Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ, Quy định số 07-QĐ/TU ngày 17/11/2021 của Ban Thường vụ Thành ủy và Kế hoạch số 134/KH-UBND ngày 28/5/2022 của UBND thành phố

- Tham mưu 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.

Đơn vị chủ trì: Phòng Tổ chức - Pháp chế; Thanh tra Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

1.3. Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của Sở

- Tham mưu xây dựng các văn bản QPPL trình UBND Thành phố ban hành trong tháng 12 của năm trước liền kề các kế hoạch: theo dõi thi hành pháp luật; kiểm tra, rà soát, hệ thống văn bản QPPL; quyết định ban hành danh mục văn bản QPPL quy định chi tiết.

- Thực hiện 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 kiểm tra, xử lý, rà soát 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.

- Tham mưu 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: Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của thành phố

- Kiểm soát chặt chẽ đối với 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.

Đơn vị chủ trì: Phòng Tổ chức - Pháp chế; Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

1.4. Về cải cách thủ tục hành chính

- Thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 12/7/2021 về triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn thành phố Hà Nội trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2025.

- Tổ chức triển khai thực hiện các Kế hoạch triển khai công tác kiểm soát TTHC năm 2024, Kế hoạch thông tin, tuyên truyền về kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2024; Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2024.

- Năm 2024, tiếp tục rà soát, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá việc ủy quyền, tiếp tục hướng dẫn xây dựng quy trình giải quyết TTHC để có giải pháp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện theo Quyết định số 4610/QĐ-UBND ngày 22/11/2022 của UBND Thành phố; thực hiện Quyết định số 6680/QĐ-SUBND ngày 29/12/2023 của UBND thành phố về việc thực hiện phương án ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 4610/QĐ-UBND ngày 22/11/2022 của UBND thành phố Hà Nội.

- Rà soát, thống kê các TTHC liên thông, xây dựng quy trình, quy chế phối hợp liên thông giữa các phòng, đơn vị, đề xuất, trình UBND Thành phố phê duyệt, trong đó gắn trách nhiệm của các phòng, đơn vị trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy định.

- Hoàn thiện đầy đủ các quy trình tin học hóa trong giải quyết TTHC thuộc tất cả các lĩnh vực, các cấp, các ngành. Cập nhật tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Thành phố.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC” và các nhiệm vụ tại Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 03/01/2023 của UBND Thành phố về triển khai thực hiện Đề án Mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ.

- Thực hiện công bố, công khai TTHC theo quy định; thực hiện cập nhật đầy đủ, thường xuyên rà soát dữ liệu TTHC sau công bố vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định hành chính bảo đảm hiệu quả, đúng 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.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

1.5. 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 triển khai việc chuyển đơn vị sự nghiệp công lập sang tự chủ tài chính giai đoạn 2022-2025 theo lộ trình đề ra tại Kế hoạch số 189/KH-UBND ngày 06/7/2022 của UBND Thành phố; phấn đấu đến năm 2025 có tối thiểu 20% đơn vị tự chủ tài chính.

- 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.

- Xây dựng danh mục, định mức kinh tế - kỹ thuật, đơn giá chuyển cơ chế đặt hàng đối với các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập.

- Thực hiện hiệu quả cơ chế khoán kinh phí quản lý hành chính tại các cơ quan hành chính, cơ chế tự chủ tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Thành phố, đảm bảo tăng tính chủ động của các cơ quan, đơn vị; tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, kiểm soát đối với cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trong việc sử dụng có hiệu quả tài sản công, kinh phí từ ngân sách nhà nước.

- Thực hiện đầy đủ các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, kiểm soát đối với cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trong việc sử dụng có hiệu quả tài sản công, kinh phí từ ngân sách nhà nước.

- Rà soát, nâng mức độ tự chủ tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập 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.

- Tập trung triển khai nhiệm vụ đảm bảo duy trì các tiêu chí đã đạt điểm tối đa và nâng cao điểm số các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa: Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách và triển khai các giải pháp để nâng cao điểm điều tra xã hội học: (1) *Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính;* (2) *Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị;* (3) *Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công;* (4) *Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL).*

- Tiếp tục nghiên cứu các giải pháp để cải thiện, nâng cao thu nhập cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của ngành văn hóa và thể thao.

Đơn vị chủ trì: Phòng Kế hoạch - Tài chính

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

1.6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

- Triển khai hiệu quả Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy và Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 27/9/2023 của UBND thành phố về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 07/02/2024 của UBND Thành phố về Chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh năm 2024; trọng tâm là phát triển chính quyền số, nâng cao hiệu quả, hiệu lực hoạt động của Sở, phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp ngày một tốt hơn.

- Thực hiện tốt Kế hoạch ứng dụng CNTT của Sở hàng năm; Kế hoạch số 804/KH-SVHTT ngày 27/11/2023 Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa và Thể thao; Kế hoạch số 533/KH-SVHTT ngày 12/9/2022 Ứng dụng CNTT trong hoạt động cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền điện tử hướng tới Chính quyền số vào bảo đảm an toàn thông tin mạng tại cơ quan Sở Văn hóa và Thể thao giai đoạn 2022-2025

- 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 toàn trình và một phần; 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.

- 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,...

- Trang bị, nâng cấp máy tính, các thiết bị đầu cuối cho lãnh đạo Sở phục vụ kịp thời các hoạt động ứng dụng CNTT; duy trì đường truyền Internet (cáp quang) băng thông rộng (FTTH) đảm bảo việc kết nối mạng nội bộ và bên ngoài được thường xuyên, liên tục phục vụ công tác chuyên môn và triển khai các phần mềm ứng dụng CNTT; đảm bảo kết nối hệ thống hợp trực tuyến của UBND Thành phố với các Sở, ban, ngành, các quận, huyện.

- Phần đầu 100% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) của Sở được cập nhật, chia sẻ trên Hệ thống thông tin báo cáo của Thành phố; hệ thống thông tin báo cáo của Bộ VHTTDL; hệ thống thông tin báo cáo của Chính phủ phục vụ hiệu quả hoạt động quản lý, chỉ đạo điều hành.

- 100% cán bộ công chức khối quản lý nhà nước và lãnh đạo, viên chức các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở được sử dụng thành thạo Hệ thống quản lý văn bản và điều hành mới do UBND Thành phố cung cấp.

- 100% công chức, lãnh đạo đơn vị sự nghiệp thực hiện ứng dụng chữ ký số với các hệ thống phần mềm dùng chung của Thành phố.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

2. Chỉ số Hải lòng SIPAS

2.1. Nội dung về tiếp cận dịch vụ

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, trên Cổng/Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, 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.

- Tiếp tục cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; 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, chấm dứt tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

2.2. Nội dung về TTHC

- Niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân 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 các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và có 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 rườm rà, 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, TTHC.

- 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.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

2.3. Nội dung về công chức giải quyết TTHC

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

- Tăng cường 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 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 trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, 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, 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.

- 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, những nhiều, tiêu cực.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở; phòng Tổ chức - Pháp chế; Thanh tra Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

2.4. 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 để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.

- 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 cơ quan, đơn vị.

- 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.

- 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 các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức phải đảm bảo kết quả giải quyết phù hợp với quy định, đầy đủ thông tin, thông tin chính xác và đảm bảo tính công bằng; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở; phòng Tổ chức - Pháp chế;

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Đơn vị giám sát: Thanh tra Sở

Thời gian: Trong năm 2024

2.5. 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, 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 Sở 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.

Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở

Đơn vị phối hợp thực hiện: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thời gian: Trong năm 2024

3. Về chế độ báo cáo

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 (tổng hợp trong báo cáo CCHC định kỳ; bổ sung mục: Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch Nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị; cải thiện, nâng cao Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024 của Sở).

III. NHIỆM VỤ, THỜI GIAN THỰC HIỆN

(Theo Phụ lục gửi kèm).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo Cải cách hành chính Sở

- Kiện toàn, nâng cao chất lượng hoạt động của Ban chỉ đạo CCHC Sở, xây dựng kế hoạch hoạt động, phân công nhiệm vụ Ban chỉ đạo báo cáo Đảng ủy Sở thông qua.

- Chỉ đạo, định hướng tuyên truyền 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 cụ thể hóa chỉ tiêu, nhiệm vụ, nội dung thực hiện Kế hoạch CCHC của Sở 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 xây dựng kế hoạch khắc phục, cải thiện nâng cao đối với các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa do sở chủ trì tham mưu.

- Thành lập Đoàn 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 Cải cách hành chính - 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 hài 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.

- 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.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng yêu cầu, đúng tiến độ các nhiệm vụ được phân công tại mục 1, 2 phần II và Phụ lục Kế hoạch.

3. Phòng Tổ chức - Pháp chế

- Phối hợp với Văn phòng Sở 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 nội dung kiểm tra công vụ của Sở theo kế hoạch hàng năm.

- Trên cơ sở kế hoạch kiểm tra công vụ của Sở, hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở tăng cường tự kiểm tra CCHC, chuyển đổi số Đề án 06 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 ủy, Ban Giám đốc Sở công tác luân chuyển cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa, cán bộ kiểm soát TTHC, CCHC và cán bộ các phòng, ban, đơn vị thuộc diện luân chuyển theo kế hoạch của Thành phố.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng yêu cầu, đúng tiến độ các nhiệm vụ được phân công tại mục 1, 2 phần II và Phụ lục Kế hoạch.

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.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng yêu cầu, đúng tiến độ các nhiệm vụ được phân công tại mục 1, 2 phần II và Phụ lục Kế hoạch.

5. Phòng Kế hoạch - Tài chính

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

- Thực hiện nghiêm túc, đúng yêu cầu, đúng tiến độ các nhiệm vụ được phân công tại mục 1, 2 phần II và Phụ lục Kế hoạch.

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.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng yêu cầu, đúng tiến độ các nhiệm vụ được phân công tại mục 1, 2 phần II và Phụ lục Kế hoạch.

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 2024 của cơ quan, đơn vị) gửi Văn phòng Sở tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc, **hoàn thành trước ngày 30/6/2024**;

- 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 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, chuyên viên 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 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.

- Thực hiện nghiêm túc, đúng yêu cầu, đúng tiến độ các nhiệm vụ được phân công tại mục 1, 2 phần II và Phụ lục Kế hoạch.

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.

- 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 tiếp tục 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 và Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh - PAPI năm 2024 của Sở Văn hóa và Thể thao. Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Đ/c Chánh Văn phòng;
- Lưu VT (Tuấn).

GIÁM ĐỐC

Đỗ Đình Hồng

Phụ lục 1
NHIỆM VỤ GIAO CÁC PHÒNG, BAN, ĐƠN VỊ
NHẪM NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ: PAR INDEX, SIPAS, PAPI NĂM 2024
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SVHTT ngày /6/2024 của Sở Văn hóa và Thể thao)

TT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/ Kết quả	Thời gian thực hiện
I	Cải cách tổ chức bộ máy; Cải cách công vụ				
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
II	Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật				
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 được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Các phòng, ban, đơn vị	Báo cáo	Định kỳ, đột xuất

TT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/ Kết quả	Thời gian thực hiện
III	Cải cách thủ tục hành chính (Thực hiện theo Kế hoạch số 326/KH-UBND ngày 29/12/2023 của UBND Thành phố về công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn Thành phố)				
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	Theo quy định
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
IV	Cải cách Tài chính công				
9.	Các giải pháp thực hiện có hiệu quả chế độ tự chủ tài chính	Phòng Kế hoạch	Các phòng, ban,	Báo cáo	Theo quy

TT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/ Kết quả	Thời gian thực hiện
	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	Tài chính	đơn vị		định
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	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số				
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; 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 điện tử	Thường xuyên
13.	Công tác rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết công việc ngoài TTHC	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Các phòng, ban, đơn vị	Kế hoạch, Báo cáo	Theo chỉ đạo UBND Thành phố

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 /KH-SVHTT ngày /6/2024 của Sở Văn hóa và Thể thao)*

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/kết quả	Thời gian thực hiện
I	Tiếp cận dịch vụ				
14.	- 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.	Văn phòng Sở	Trung tâm Thông tin Triển lãm	Niêm yết thường xuyên, kịp thời.	Thường xuyên
15.	Mở rộng các hình thức công khai phù hợp khác: Trên Cổng TTĐT Sở và các phương tiện thông tin điện tử, 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	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
II	Thủ tục hành chính				
18.	Tham mưu UBND Thành phố ban hành Danh mục	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Quyết định ban hành	Thường

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/kết quả	Thời gian thực hiện
	TTHC, ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC đối với từng lĩnh vực		có TTHC	Danh mục, phê duyệt Quy trình	xuyên
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 2024 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.	Niêm yết công khai TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại: - Bộ phận Một cửa; - Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố; - Trang thông tin điện tử của Sở	Văn phòng Sở	Cổng giao tiếp ĐT VNPT; Cá nhân, đơn vị liên quan	100% TTHC thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Sở	Thường xuyên
III	Công chức giải quyết TTHC				
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% phòng, ban, 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 đứng thành phần, yêu cầu	Theo các lớp của Bộ, UBND, Sở

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/kết quả	Thời gian thực hiện
					Nội vụ
IV	Kết quả giải quyết TTHC				
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 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/2024
V	Tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị				
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
31.	Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	100% các phòng, đơn	Trong năm

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp	Yêu cầu/kết quả	Thời gian thực hiện
	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, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.		có TTHC	vị có TTHC	