

KẾ HOẠCH

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 đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp năm 2024

Nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp; Sở Tư pháp xây dựng Kế hoạch 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 (sau đây gọi chung là “khách hàng”) đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp trong năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm phát huy những kết quả đạt được của năm 2023, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và tiếp tục thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong năm 2024.

- Góp phần tích cực trong việc hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, bảo đảm chỉ số hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp năm 2024 đạt trên 90%.

- Nâng cao trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động Sở Tư pháp trong nỗ lực duy trì và tiếp tục cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của Sở năm 2024.

2. Yêu cầu

- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở và toàn thể công chức, viên chức và người lao động 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 khách hàng.

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

II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Chi tiết 17 nội dung thực hiện (theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ nhiệm vụ được phân công, các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả về Sở Tư pháp (qua Văn phòng) để tổng hợp, báo cáo theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Giao Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch. Theo dõi, tổng hợp và báo cáo tình hình, kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong Báo cáo cải cách hành chính định kỳ hàng quý, gửi về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) theo quy định.

Đề nghị các Phòng, Trung tâm phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện./.

Nơi nhận:

- Các Phòng, TT thuộc Sở;
- Lãnh đạo Sở;
- Quản trị mạng – đăng website Sở;
- Lưu: VT, VP (Vinh).

GIÁM ĐỐC

Lý Nguyễn Nguyên Vũ

PHỤ LỤC

TRÁCH NHIỆM 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 2024

(Kèm theo Kế hoạch số 615/KH-STP ngày 19/4/2024 của Sở Tư pháp)

T T	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
1.	<p>- Rà soát, trang bị đầy đủ, kịp thời các thiết bị, tiện ích tại Bộ phận Một cửa: Bộ phận Một cửa có trách nhiệm quan sát, theo dõi về trang, thiết bị (ghế ngồi phục vụ việc giao dịch, cung cấp tờ khai, các điều kiện đón tiếp công dân,...) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công</p> <p>- Rà soát, đảm bảo trang thiết bị (máy scan, chứng thư số cá nhân, chứng thư số cơ quan,...) phục vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định.</p>	Văn bản đề xuất hoặc Báo cáo.	Văn phòng	Các đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
2.	<p>Bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trình độ chuyên môn thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định; <i>chỉ đạo công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện cập nhật số CCCD, các thông tin khác từ CDSL quốc gia về dân cư để được tiếp tục sử dụng tài khoản sau ngày 01/7/2024.</i></p>	Quyết định cử công chức đáp ứng yêu cầu làm việc tại Bộ phận Một cửa. Văn bản chỉ đạo.	Văn phòng	Các đơn vị liên quan	Trong năm 2024	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ.

T T	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
3.	<p>Công chức, viên chức tiếp tục tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công chức, viên chức, người lao động được cử làm việc, phục vụ tại Một cửa và công chức phòng chuyên môn phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng. - 100% công chức, viên chức không vi phạm. 	<p>Báo cáo CCHC năm 2024 đảm bảo 100% công chức, viên chức không vi phạm.</p>	Văn phòng	Các Phòng chuyên môn có thủ tục hành chính	Trong năm 2024	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Biên tập nội dung, trình chiếu phóng sự, thông tin liên quan đến công tác cải cách hành chính, tuyên truyền về cải cách hành chính, cụ thể: <ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng và đề xuất đăng tải thường xuyên trên màn hình LED tại Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh), cung cấp thông tin về cải cách hành chính cho người dân. - Đăng tải thông tin trên Trang phổ biến, giáo dục pháp luật của tỉnh, Trang thông tin điện tử của Sở 	<ul style="list-style-type: none"> - Hình ảnh, clip được trình chiếu tại Bộ phận Một cửa Sở để người dân nhìn thấy và xem; - Tin, bài viết tuyên truyền được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở; Trang phổ biến giáo dục pháp luật;... 	Văn phòng	Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật	Trong năm 2024	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
5.	<p>Phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Trang thông tin điện tử Sở Tư pháp đảm bảo phục vụ tốt cho nhu cầu sử dụng của người dùng.</p>	<p>TTHC được công khai trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Trang thông tin điện tử Sở Tư pháp đầy đủ, kịp thời, chính xác.</p>	Văn phòng.	Các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở có thủ tục hành chính	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Thủ tục hành chính

T T	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên vệ sinh không gian, cung cấp trang thiết bị phục vụ khách hàng tại bộ phận Một cửa; - Giải đáp, hướng dẫn khách hàng qua điện thoại và trong giao dịch TTHC tại bộ phận Một cửa. - Tiếp tục hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng trong tiếp cận dịch vụ hành chính công trực tuyến và thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. - Phối hợp rà soát TTHC niêm yết, công khai tại Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp, tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh. - Tạo lập 01 cuốn sổ hướng dẫn TTHC đặt tại bàn khai hồ sơ giúp công dân tìm hiểu, áp dụng thuận tiện trong việc nộp hồ sơ TTHC. 	<p>Kết quả đánh giá hài lòng của Khách hàng đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp về chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ; chỉ số tiếp cận dịch vụ đạt trên 90% (căn cứ công bố kết quả khảo sát của Sở Nội vụ).</p>	Văn phòng	Các đơn vị liên quan	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ và Chỉ số Tiếp cận dịch vụ
7.	Hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa và Cổng dịch vụ công quốc gia.	<p>Người dân được hỗ trợ trực tiếp tại bộ phận Một cửa Sở Tư pháp và tư vấn qua điện thoại.</p> <p>Kết quả hồ sơ trực tuyến đạt từ 55% trở lên trên tổng số hồ sơ được tiếp nhận năm 2024.</p>	Văn phòng	Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số: Tiếp cận dịch vụ; sự phục vụ của CBCC: Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
8.	Bộ phận Một cửa thực hiện báo cáo hằng ngày, mỗi ngày 2 lần (11h30 buổi sáng; 17 giờ buổi chiều) về số lượng hồ sơ trực tuyến, trong đó, đánh giá cụ thể về tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến thành công, lý do các hồ sơ không thể nộp trực tuyến được để kịp thời báo cáo Lãnh đạo có phương án chỉ đạo, xử lý.	<p>Báo cáo trong nhóm zalo;</p> <p>Báo cáo bằng văn bản về tình hình hỗ trợ trực tuyến tại Sở;...</p>	Văn phòng	Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số: Tiếp cận dvu; sự phục vụ của CBCC và kết quả, tiến độ giải quyết công việc

T T	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
9.	Kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong việc cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến, Các lỗi của phần mềm trực tuyến được báo cáo, xử lý kịp thời.	<ul style="list-style-type: none"> - Các giải pháp được đề xuất, triển khai; - Văn bản báo cáo lỗi phần mềm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả hoạt động. 	Văn phòng	Phòng Hành chính tư pháp	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức
10.	Cập nhật kịp thời các quy định về TTHC, các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. trên Trang TTĐT của Sở; Trang Phổ biến giáo dục pháp luật,... để khách hàng kịp thời nắm bắt, thực hiện đúng quy định.	Tin, bài, clip,.. được đăng tải, tuyên truyền.	Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở; Ban Biên tập Trang TTĐT của Sở	Các cá nhân, đơn vị liên quan	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ
11.	Thực hiện nghiêm các quy định của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn; có thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ; thông báo xin lỗi đối với hồ sơ trễ hạn... - Tất cả hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và được cập nhật trên phần mềm Một cửa điện tử theo quy định; - Cập nhật đầy đủ thông tin khách hàng, thông tin quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy; 	Văn phòng	Các phòng chuyên môn nghị vụ thuộc Sở có thủ tục hành chính;	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

T T	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
		- Cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của công dân để tạo lập cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết TTHC.				
12.	Thường xuyên kiểm tra và tự kiểm tra các hồ sơ TTHC đã tiếp nhận và giải quyết; xử lý nghiêm trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định hoặc đặt ra những quy định khác với quyết định công bố của UBND tỉnh	- Biên bản kiểm tra đột xuất (khi có phản ánh của khách hàng); - Kế hoạch kiểm tra CCHC năm 2024; Báo cáo kết quả kiểm tra.	Văn phòng	Các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở có thủ tục hành chính	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính
13.	Duy trì cuộc họp giao ban CCHC định kỳ tháng nhằm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC, kết quả giải quyết TTHC và đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức tham gia quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử	- Biên bản họp đánh giá giải quyết hồ sơ TTHC hàng tháng; - Báo cáo đánh giá trong hoạt động Đánh giá nội bộ HTQLCL năm 2024.	Văn phòng	Các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở có thủ tục hành chính	Trong năm 2024	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
14.	Tiếp tục tổ chức tự rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết.	Báo cáo kết quả rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa năm 2024	Các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở có thủ tục hành chính	Văn phòng	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính

T T	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
15.	Công chức Một cửa phối hợp chặt chẽ với công chức phòng chuyên môn hỗ trợ dịch vụ công cho khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng sai sót; hạn chế tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ khi đã tiếp nhận.	Không có trường hợp nào yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ khi đã tiếp nhận. Báo cáo kết quả kiểm tra CCHC năm 2024.	Văn phòng	Các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở có thủ tục hành chính	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính và chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ.
16.	Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ TTHC phải đảm bảo rà soát kỹ từng hồ sơ và thao tác bấm xử lý đúng tiến độ được giao, không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn trên phần mềm Một cửa điện tử. Bộ phận Một cửa tổ chức giao trả kết quả cho công dân kịp thời theo quy định.	- 100% hồ sơ được xử lý đúng thời hạn quy định, không có hồ sơ TTHC bị thông kê trễ hạn trên phần mềm Một cửa. - Không có phản ánh, kiến nghị của công dân về việc trả kết quả chậm, muộn khi hồ sơ đã có kết quả giải quyết.	Văn phòng; Các phòng chuyên môn có thủ tục hành chính	Cá nhân, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
17.	Tiếp tục rà soát, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (theo Điều 16 và Mục 4 Phụ lục IV - Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017) và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị (theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017).	- Văn phòng Sở công khai tại trụ sở cơ quan; - Ban Biên tập đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở.	Văn phòng, Ban Biên tập Trang TTĐT của Sở	Các phòng, trung tâm thuộc Sở	Trong năm 2023	Cải thiện Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.