

**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 2020**

---

Căn cứ Quyết định số 199/QĐ-UBND ngày 21/01/2020 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2019; Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 24/02/2020 của UBND tỉnh phê duyệt và công bố Báo cáo Chỉ số hài lòng các Sở, cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2019; 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 (gọi tắt là khách hàng) đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp trong năm 2020 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm phát huy những kết quả đạt được của năm 2019, 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 người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong năm 2020.

- 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 người dân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp năm 2020 đạt từ 80% trở lên.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong nỗ lực duy trì và tiếp tục cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của Sở năm 2020.

**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 người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- 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 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 Văn phòng Sở tổng hợp theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Giao Văn phòng Sở 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.

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

### ***Nơi nhận:***

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

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Lan Phương**

**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 2020**  
*(Kèm theo Kế hoạch số 753/STP-VP ngày 05/6/2020 của Sở Tư pháp)*

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
<b>I</b>	<b>KHẮC PHỤC NHỮNG HẠN CHẾ VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ KHÁCH HÀNG CHƯA HÀI LÒNG TRONG NĂM 2019</b>					
1.	Rà soát, trang bị đầy đủ, kịp thời các thiết bị, tiện ích tại Bộ phận Một cửa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bổ sung ghế ngồi phục vụ việc giao dịch, viết hồ sơ,.. trong trường hợp nhiều khách hàng tham gia giao dịch cùng một lúc.</li> <li>- Đặt bình nước và ly uống nước tại vị trí thuận tiện để khách hàng sử dụng.</li> </ul>	Văn phòng Sở		Thường xuyên	
2.	Cán bộ, 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”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cán bộ Một cửa và công chức phòng chuyên môn phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng.</li> <li>- 100% cán bộ, công chức, viên không vi phạm.</li> </ul>	Văn phòng Sở	Các phòng, trung tâm thuộc Sở	Thường xuyên	

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
3.	Hướng dẫn người dân khi làm thủ tục đề nghị cấp phiếu lý lịch tư pháp: đối với sổ hộ khẩu chỉ photo trang thông tin địa chỉ, sổ sổ; trang thông tin của cá nhân đề nghị cấp phiếu lý lịch tư pháp và những trang thông tin có liên quan (nếu có) nhằm giảm bớt giấy tờ, tiết kiệm chi phí cho người dân.	Hồ sơ xin cấp phiếu lý lịch tư pháp: không yêu cầu người dân phải photo nguyên cuốn sổ hộ khẩu.	Văn phòng Sở	Phòng Hành chính tư pháp	Thường xuyên	Giải pháp đơn giản hóa sổ hộ khẩu góp phần giúp người dân giảm bớt giấy tờ, tiết kiệm chi phí khi photo; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức trong việc scan, điện tử hóa hồ sơ.
<b>II</b>	<b>TIẾP TỤC CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ, NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG NĂM 2020</b>					
1	Biên tập nội dung, trình chiếu các phóng sự, thông tin liên quan đến công tác cải cách hành chính, phổ biến giáo dục pháp luật, thông tin đường dây nóng của Sở Tư pháp và UBND tỉnh Khánh Hòa tại Bộ phận Một cửa để phục vụ người dân.	Ti vi tại Bộ phận Một cửa được vận hành trình chiếu thường xuyên, cung cấp thông tin về cải cách hành chính cho người dân.	Văn phòng Sở	Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật	Thường xuyên	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
2	Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác	Cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên Công	Các phòng chuyên môn thuộc Sở có	Trung tâm công	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Thủ tục hành

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
	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.	thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Trang thông tin điện tử Sở Tư pháp.	thủ tục hành chính chính (Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Hỗ trợ tư pháp, Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật...); Văn phòng Sở	nghệ thông tin và dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa		chính
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục cải thiện không gian làm việc, trang thiết bị tại bộ phận Một cửa theo góp ý của khách hàng và tình hình thực tế phát sinh;</li> <li>- 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.</li> <li>- Tiếp tục rà soát TTHC niêm yết, công khai tại Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thường xuyên vệ sinh không gian, cung cấp trang thiết bị phục vụ khách hàng tại bộ phận Một cửa;</li> <li>- Giải đáp, hướng dẫn khách hàng qua điện thoại và trong giao dịch TTHC tại bộ phận Một cửa.</li> <li>- Bảng niêm yết TTHC đảm bảo bảo TTHC được công khai còn hiệu lực, đầy đủ, dễ hiểu.</li> </ul>	Văn phòng Sở	Các phòng, trung tâm thuộc Sở	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ và Chỉ số Tiếp cận dịch vụ

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
4.	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 phần mềm cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến của Bộ Tư pháp.	Người dân được hỗ trợ trực tiếp tại “Điểm truy cập internet, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4” và qua điện thoại.	Văn phòng Sở	Các phòng, trung tâm thuộc Sở; Chi đoàn Sở Tư pháp	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ; Chỉ số sự phục vụ của cán bộ, công chức và Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
5.	Kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong việc cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến mức độ 3,4.	Các lỗi của phần mềm trực tuyến được báo cáo, xử lý kịp thời.	Văn phòng Sở	Phòng Hành chính tư pháp	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức
6.	Tiếp tục cập nhật, phổ biến, hướng dẫn kịp thời các thông tin về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. để khách hàng kịp thời nắm bắt, thực hiện đúng quy định.	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	Ban Biên tập Trang TTĐT của Sở	Các phòng, trung tâm thuộc Sở	Khi có sự thay đổi	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ
7.	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	- 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	Văn phòng Sở	Phòng Hành chính tư pháp, Phòng	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
	quyết của Sở	<p>Bộ phận một cửa và được cập nhật trên phần mềm Một cửa điện tử theo quy định;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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.</li> </ul>		Bổ trợ tư pháp, Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật		
8.	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra kịp thời khi có phản ánh của khách hàng;</li> <li>- Thực hiện theo Kế hoạch kiểm tra CCHC năm 2020.</li> </ul>	Văn phòng Sở, Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Bổ trợ tư pháp, Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật		Trong năm 2020	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
9.	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản họp CCHC hàng tháng;</li> <li>- Báo cáo đánh giá trong hoạt động Đánh giá nội bộ HTQLCL năm 2020.</li> </ul>	Văn phòng Sở	Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Hỗ trợ tư pháp, Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật	Từ Quý I/2020	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết;</li> <li>- Tiếp tục hỗ trợ dịch vụ công cho khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ khi đã tiếp nhận</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tự rà soát và có báo cáo về kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC vào tháng 7/2020</li> <li>- Cán bộ 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.</li> </ul>	Văn phòng Sở, Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Hỗ trợ tư pháp, Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật		Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính
11.	Triển khai việc áp dụng Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC tại cơ quan theo Điều 12, 13 Thông tư 01/2018/TT-VPCP	Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC do VP. UBND tỉnh chủ trì xây dựng để áp dụng thống nhất trên địa bàn tỉnh	Văn phòng Sở	Các đơn vị liên quan	Theo kế hoạch của VP. UBND tỉnh	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Nội dung phản ánh của khách hàng tại Phụ lục III. Dữ liệu phi cấu trúc - Báo cáo Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2019
	ngày 23/11/2018 của văn phòng Chính phủ					
12.	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).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn phòng Sở công khai tại trụ sở cơ quan;</li> <li>- Ban Biên tập đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở.</li> </ul>	Văn phòng Sở, Ban Biên tập Trang TTĐT của Sở	Các phòng, trung tâm thuộc Sở	Trong năm 2020	Cải thiện Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Lan Phương**