

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 2023

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 Khánh Hòa 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 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm phát huy những kết quả đạt được của năm 2022, 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 2023.

- 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 2023 đạt trên 84%.

- 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 2023.

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 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.

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, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Các Phòng, TT thuộc Sở (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Quản trị mạng – đăng website Sở (VBĐT);
- 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 2023
(Kèm theo Kế hoạch số 730/KH-STP ngày 28/4/2023 của Sở Tư pháp)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Chỉ số cần cải thiện
1	Rà soát, trang bị đầy đủ, kịp thời các thiết bị, tiện ích tại Bộ phận Một cửa.	- 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. - Đặt bình lọc nước và ly uống nước tại vị trí thuận tiện để khách hàng sử dụng.	Văn phòng		Thường xuyên	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
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”.	- Cán bộ Một cửa và công chức phòng chuyên môn phát huy tốt hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng. - 100% cán bộ, công chức, viên không vi phạm.	Văn phòng	Các phòng, trung tâm thuộc Sở	Thường xuyên	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
3	Biên tập nội dung, trình chiếu các phóng sự, thông tin liên quan đến công tác cải cách hành chính, tuyên truyền về cải cách hành chính	Màn hình LED tại Bộ phận Một cửa được vận hành trình chiếu thường xuyên, cung cấp thông tin về cải cách hành chính cho người dân, Trang phổ biến, giáo dục pháp luật của tỉnh, Trang thông tin điện tử của Sở	Văn phòng	Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật	Thường xuyên	Cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ
4	Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy	Cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng thông tin Dịch vụ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở có thủ tục hành	Trung tâm công nghệ thông tin và dịch vụ	Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Tiếp cận dịch vụ và 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	Chỉ số cần cải thiện
	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.	hành chính công trực tuyến tỉnh; Trang thông tin điện tử Sở Tư pháp.	chính (Phòng Hành chính tư pháp, Phòng thanh tra – Bộ trợ tư pháp); Văn phòng	hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa		
5	- 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; - 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. - Tiếp tục rà soát TTHC niêm yết, công khai tại Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp.	- 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. - 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 - Bảng niêm yết TTHC đảm bảo bảo TTHC được công khai còn hiệu lực, đầy đủ, dễ hiểu.	Văn phòng	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
6	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.	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	Thành viên Công đoàn, 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
7	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	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
8	Tiếp tục cập nhật, phổ biến, hướng dẫn kịp thời các thông tin về cơ chế,	Cập nhật kịp thời các quy định về TTHC, các thông tin về cơ chế,	Ban Biên tập Trang	Các phòng,	Khi có sự thay đổi	Cải thiện 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	Chỉ số cần cải thiện
	chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. để khách hàng kịp thời nắm bắt, thực hiện đúng quy định.	chính sách mới, những thay đổi của ngành, lĩnh vực,.. trên Trang TTĐT của Sở	TTĐT của Sở	trung tâm thuộc Sở		
9	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	- 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; - 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.	Văn phòng	Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Thanh tra - Hỗ trợ tư pháp	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
10	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	- Kiểm tra kịp thời khi có phản ánh của khách hàng; - Thực hiện theo Kế hoạch kiểm tra CCHC năm 2023.	Văn phòng, Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Thanh tra - Hỗ trợ tư pháp		Trong năm 2023	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính
11	Duy trì cuộc họp giao ban CCHC định kỳ tháng nhằm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC, kết quả	- Biên bản họp CCHC hàng tháng; - Báo cáo đánh giá trong hoạt động Đánh giá nội bộ HTQLCL năm	Văn phòng	Phòng Hành chính tư pháp, Phòng	Trong năm 2023	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	Chỉ số cần cải thiện
	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	2023.		Thanh tra - Bổ trợ tư pháp		
12	- Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết; - 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	- Tự rà soát và có báo cáo về kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC - 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.	Văn phòng, Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Thanh tra - Bổ trợ tư pháp		Thường xuyên	Cải thiện Chỉ số Thủ tục hành chính
13	Triển khai việc áp dụng Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC tại cơ quan theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của văn phòng Chính phủ	Phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC theo công văn số 130/VPUBND-KSTT ngày 21/2/2022 của Văn phòng UBND tỉnh	Văn phòng	Các đơn vị liên quan	Thường xuyên trong năm 2023	Cải thiện Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc
15	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.