

Số: /KH- SVHTT

Khánh Hòa, ngày tháng 8 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### **Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) đối với sự phục vụ của Sở Văn hóa và Thể thao năm 2022**

Căn cứ Quyết định số 7760/KH-UBND ngày 17/8/2022 của UBND tỉnh về Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2022, Sở Văn hóa và Thể thao xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế, thiếu sót; duy trì và nâng cao kết quả xếp hạng cải cách hành chính (CCHC) đã đạt được năm 2021; phấn đấu hoàn thành 100% mục tiêu, nhiệm vụ kế hoạch CCHC năm 2022 của tỉnh và của Sở.

- Phát huy ngày càng mạnh mẽ nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, đảm bảo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính tại Sở năm 2022 đạt trên 83%.

##### **2. Yêu cầu**

- Các nội dung của Kế hoạch phải được quán triệt và triển khai một cách đồng bộ, có phân công nhiệm vụ cụ thể và phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của ngành; bám sát mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS của tỉnh theo Quyết định số 7760/KH-UBND ngày 17/8/2022 của UBND.

- Đẩy mạnh hơn nữa công tác truyền thông về kết quả CCHC của tỉnh, của Sở đến cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của tỉnh, của Sở trong công tác CCHC.

#### **II. NHIỆM VỤ/GIẢI PHÁP THỰC HIỆN, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**

*(Theo Phụ lục đính kèm)*

#### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Văn phòng Sở:**

- Phối hợp chặt chẽ với các Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch này.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch (lồng ghép trong báo cáo CCHC định kỳ) gửi Sở Nội vụ theo quy định.

**2. Các Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc:**

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công, chủ động triển khai các nội dung của Kế hoạch đảm bảo nghiêm túc, đạt hiệu quả.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo; tiếp tục phổ biến kết quả CCHC của tỉnh, của Sở đến cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị.

- Báo cáo kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch gửi về Sở Văn hóa và Thể thao (thông qua Văn phòng Sở) khi có yêu cầu.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS) đối với sự phục vụ của Sở Văn hóa và Thể thao năm 2022./.

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các PCM, ĐVSN thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP (Hưng).

**GIÁM ĐỐC****Nguyễn Văn Thiện**

## PHỤ LỤC

### Các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS năm 2022

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

TT	Nhiệm vụ thể	Tiến độ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả/sản phẩm
<b>CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)</b>					
<b>I</b>	<b>CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO</b>				
1	Tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC của Sở năm 2022	Trong năm 2022	Văn phòng chủ trì theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ	Trong năm 2022 (theo quy định của tỉnh)	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Báo cáo
3	Tổ chức kiểm tra công tác cải cách hành chính tại các đơn vị sự nghiệp	Quý III/2022	Văn phòng	Các đơn vị sự nghiệp	- Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC - 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
4	Sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC	Trong năm 2022	Các đơn vị sự nghiệp	Văn phòng	Mỗi đơn vị phải có ít nhất 01 sáng kiến hoặc 01 giải pháp mới trong CCHC gửi Văn phòng Sở tổng hợp để phục vụ chấm điểm CCHC
5	Hoàn thành 100% nhiệm vụ được UBND	Theo tiến độ	Các phòng	Văn phòng	100% nhiệm vụ được

	tính giao trong năm	của từng nhiệm vụ	chuyên môn		UBND tỉnh giao hoàn thành đúng tiến độ
<b>II</b>	<b>CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN</b>				
1	- Cập nhật, đăng tin, bài có liên quan đến công tác CCHC của tỉnh, của Sở trên Trang thông tin điện tử - Cung cấp tin, bài về hoạt động CCHC của Sở gửi Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử CCHC tỉnh	Thường xuyên trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	- Tin, bài được đăng tải kịp thời. - Định kỳ hàng tháng, gửi ít nhất 01 tin, bài viết về công tác CCHC của Sở gửi Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử CCHC tỉnh
2	Tổ chức Hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Hội nghị đối thoại doanh nghiệp
3	Hoàn thành 100% nhiệm vụ tuyên truyền cải các hành chính của Sở	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	100% nhiệm vụ được hoàn thành
<b>III</b>	<b>CẢI CÁCH THỂ THẾ</b>				
1	Xây dựng Kế hoạch và thực hiện các hoạt động theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2022	Thanh tra	Các phòng chuyên môn	- Kế hoạch; Báo cáo định kỳ kết quả thực hiện
2	Kiến nghị, xử lý các văn bản trái pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý của ngành (nếu có)	Trong năm 2022	Thanh tra	Các phòng chuyên môn	Văn bản kiến nghị
3	Tham mưu xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật đúng quy định, đảm bảo sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp khi tham mưu ban hành văn bản	Thường xuyên năm 2022 (khi có phát sinh)	Các phòng chuyên môn	Thanh tra	- Dự thảo Nghị quyết HĐND. - Dự thảo Quyết định UBND tỉnh.
4	Thường xuyên thực hiện rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh do Sở tham mưu ban hành nhằm xem xét	Thường xuyên năm 2022	Các phòng chuyên môn	Thanh tra	Văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành đảm bảo tính hiệu

	tính hiệu quả, tính phù hợp của văn bản hoặc xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật mâu thuẫn, chồng chéo, không còn phù hợp theo hướng dẫn của Sở Tư pháp				quả, tính phù hợp của văn bản
<b>IV</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>				
1	Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	Các quyết định công bố của UBND tỉnh được ban hành đúng thời gian quy định
2	Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công bố quy trình nội bộ <i>theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP</i>
3	Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định	Thường xuyên năm 2022	Văn phòng		100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử của Sở
4	Tiếp tục rà soát, ghép liên thông các TTHC có liên hệ chặt chẽ với nhau để giải quyết trên một quy trình cho phép người dân, tổ chức, doanh nghiệp chỉ nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc (nếu có)	Trong năm 2022	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	Văn phòng	Quyết định công bố nhóm TTHC liên thông
5	Tất cả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải	Trong năm	Văn phòng	Phòng Quản	Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết

	quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh được tiếp nhận và giải quyết trên phần mềm Một cửa điện tử	2022		ly VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	sớm hạn và đúng hạn
6	Đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	Thực hiện đánh giá hàng Quý và năm
7	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Trong năm 2022	Văn phòng, Thanh tra Sở	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý/trả lời và công khai theo quy định
<b>V</b>	<b>CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH</b>				
1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị sự nghiệp đảm bảo quy định	Theo hướng dẫn của Sở Nội vụ	Văn phòng	Các đơn vị sự nghiệp	Quyết định của UBND tỉnh
2	Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại Sở và các đơn vị sự nghiệp	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Cơ cấu số lượng lãnh đạo đảm bảo theo quy định
3	- Tiếp tục rà soát, sắp xếp, sáp nhập, hợp nhất, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng dẫn của Sở Nội vụ	Trong năm 2022	Văn phòng	Các đơn vị sự nghiệp	Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập giảm so với năm 2021
	- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ đối với đơn vị sự nghiệp công lập, chuyển đổi từ đơn vị do ngân sách nhà nước đảm bảo sang đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo toàn bộ chi thường xuyên theo hướng dẫn của Sở Tài chính		Phòng Kế hoạch – Tài chính	Các đơn vị sự nghiệp	
4	Tiếp tục thực hiện tinh giản biên chế theo lộ trình đã đề ra	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn,	Số lượng biên chế giảm so với năm 2021

				đơn vị sự nghiệp	
5	Thực hiện phân cấp gắn với quyền hạn và trách nhiệm theo Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020 của Chính phủ (nếu có)	Trong năm 2022	Các phòng chuyên môn	Văn phòng	Quyết định phân cấp, ủy quyền
6	Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện	Trong năm 2022	Thanh tra	Phòng Quản lý VH&GD	- Báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra. - 100% số vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý
<b>VI</b>	<b>CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ</b>				
1	Tiếp tục hoàn thiện vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2022	Văn phòng	Các đơn vị sự nghiệp	Văn bản quy định về vị trí việc làm
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	- Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm. - 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
3	Thực hiện đúng quy định về tuyển dụng viên chức	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	- Việc tuyển dụng được thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thời gian, đảm bảo công khai, minh bạch
4	Thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	Trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn,	Hoàn thành 100% kế hoạch

				đơn vị sự nghiệp	
<b>VII CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>					
1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư công	Trong năm 2022	Phòng Kế hoạch-Tài chính	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	- Đến 31/12/2022: Hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao - Đến 31/01/2023: Hoàn thành 100% kế hoạch được giao
2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí chi thường xuyên nguồn từ ngân sách nhà nước	Trong năm 2022	Phòng Kế hoạch-Tài chính	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước
3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (nếu có)	Trong năm 2022	Phòng Kế hoạch-Tài chính	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán được thực hiện
4	Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2022	Phòng Kế hoạch-Tài chính	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công thuộc phạm vi quản lý
5	Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2022	Phòng Kế hoạch-Tài chính	Các đơn vị sự nghiệp	- Giảm dần số lượng các đơn vị sự nghiệp công lập do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên, tăng dần số lượng các đơn vị tự chủ tự bảo đảm chi thường xuyên và



					<p>bảo đảm một phần chi thường xuyên, góp phần giảm chi trực tiếp ngân sách nhà nước cho đơn vị sự nghiệp</p> <p>- Trong năm 2022 có ít nhất 2 đơn vị sự nghiệp công lập được giao tự chủ ở mức tự đảm bảo chi thường xuyên và ít nhất 02 đơn vị sự nghiệp công lập được giao tự chủ ở mức tự đảm bảo một phần chi thường xuyên</p>
<b>VIII HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH</b>					
1	Thực hiện trao đổi văn bản giữa Sở với các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử theo Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Thường xuyên trong năm 2022	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office
2	Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	Thực hiện nghiêm túc các chế độ báo cáo định kỳ được quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2020/TT-VPCP
3	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD,	Hoàn thành các chỉ tiêu do UBND tỉnh giao

	trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến			Phòng Quản lý TĐTT	
4	Thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa theo quy định
<b>IX</b>	<b>TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ-XÃ HỘI CỦA TỈNH</b>				
1	Hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2022 thuộc phạm vi quản lý của ngành do HĐND tỉnh giao	Trong năm 2022	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp	Văn phòng	Hoàn thành 100% các mục tiêu, nhiệm vụ
<b>B</b>	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA SỞ VĂN HÓA VÀ THỂ THAO</b>				
1	Chỉ số hài lòng về <i>“Tiếp cận dịch vụ”</i>				
-	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Kế hoạch-Tài chính	Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu: - Biển hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy - Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt mát (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy
-	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung

				lý TĐTT	cấp dưới nhiều hình thức
2	Chỉ số hài lòng về “ <i>Thủ tục hành chính</i> ”				
-	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	Thực hiện đúng quy định
-	Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm số lượng giấy tờ, thời gian giải quyết	Trong năm 2022	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	Văn phòng	Văn bản đề xuất phương án đơn giản hóa
-	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến mức độ 3, 4, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát tờ gấp hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến</li> <li>- Niêm yết công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích</li> </ul>
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC</li> <li>- Kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của công chức tham gia giải quyết TTHC</li> </ul>	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại Sở. Tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý</li> </ul>

					- Kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất.
3	Chỉ số hài lòng về “ <i>Công chức giải quyết thủ tục hành chính</i> ”				
-	<p>Rà soát và bố trí công chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa</p> <p>Tham gia tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa</p>	Trong năm 2022	Văn phòng		<p>Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận</li> <li>- Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách</li> </ul>
-	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TDTT	Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với công chức có thái độ những nhieu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ
-	Tổ chức đánh giá công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC theo Chỉ thị 12/CT-	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD,	- Việc đánh giá công chức được thực hiện hàng tháng

	UBND của UBND tỉnh			Phòng Quản lý TĐTT	- Sử dụng kết quả tổng hợp cuối năm để đánh giá xếp loại công chức
4	Chỉ số hài lòng về “ <b>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> ”				
-	Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng thời gian, trường hợp giải quyết TTHC trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng
-	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản lý TĐTT	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
5	Chỉ số hài lòng về “ <b>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính</b> ”				
-	Thực hiện nghiêm túc, công khai đường dây nóng, các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức	Trong năm 2022	Văn phòng		Thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 09/QĐ-UBND của UBND tỉnh
-	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức	Trong năm 2022	Văn phòng	Phòng Quản lý VH&GD, Phòng Quản	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý

				lý TDTT	kip thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị
-	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	Trong năm 2022	Văn phòng		Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định