

Phụ lục II
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH (SIPAS) TỈNH LẠNG SƠN NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số 90 /KH-STP ngày 12 /6/2025 của Sở Tư pháp tỉnh Lạng Sơn)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1	Phối hợp, đề xuất cải thiện, chuẩn hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo các điều kiện tối thiểu theo quy định	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở	Thường xuyên	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp được rà soát, đề xuất nâng cấp
2	Đa dạng hóa các kênh cung cấp thông tin về TTHC; đảm bảo thông tin công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận trên Cổng DVC tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh, Trang TTĐT của Sở Tư pháp	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở	Thường xuyên	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, phạm vi quản lý của Sở Tư pháp được công khai đa dạng. Người dân dễ dàng tìm kiếm, tra cứu thông tin TTHC. Tăng mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận thông tin chính sách.
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
1	Rà soát, chuẩn hóa nội dung niêm yết TTHC tại Bộ phận Một cửa và trên các kênh trực tuyến, đảm bảo tính chính xác, dễ đọc, dễ hiểu, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng.	Các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	100% TTHC được niêm yết rõ ràng, dễ hiểu.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
2	Quán triệt, yêu cầu CCVCNLĐ tuân thủ tuyệt đối các quy định về thành phần hồ sơ, các loại phí, lệ phí khi tiếp nhận, giải quyết TTHC. Tăng cường kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Không còn phản ánh về việc yêu cầu nộp thêm hồ sơ, thu thêm phí, lệ phí ngoài quy định. Nâng cao sự hài lòng về tính đúng đắn của TTHC.
3	Rà soát quy trình nội bộ, xác định các khâu, công đoạn dễ gây chậm trễ để có giải pháp khắc phục, phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn xuống dưới 1%. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi có hồ sơ trễ hạn.	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn dưới 1%. 100% hồ sơ trễ hạn có thư xin lỗi. Nâng cao sự hài lòng về thời gian giải quyết TTHC.
III CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
1	Cử CCVC tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng thường xuyên về kỹ năng giao tiếp, văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử cho CBCCVC, đặc biệt là công chức làm việc tại Bộ phận Một.	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở	Thường xuyên	100% CCVC của Sở Tư pháp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được tập huấn. Giảm thiểu phản ánh về thái độ phục vụ. Nâng cao sự hài lòng về thái độ, ứng xử của công chức.
2	Cử CCVC tham gia nâng cao năng lực, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo hướng dẫn dễ hiểu, đầy đủ, một lần. Xây dựng tài liệu hướng dẫn trực quan, dễ hiểu.	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở	Thường xuyên	Giảm tỷ lệ người dân phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ. Nâng cao sự hài lòng về năng lực hướng dẫn của công chức.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
3	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ đột xuất; giám sát qua camera; thiết lập và công khai các kênh tiếp nhận phản ánh (đường dây nóng, hộp thư góp ý) về hành vi tiêu cực, những nhiễu.	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở	Thường xuyên	Giảm thiểu tối đa các hành vi tiêu cực, những nhiễu. Tăng niềm tin của người dân. Nâng cao sự hài lòng về sự chuyên nghiệp, tận tụy của công chức.
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ				
1	Áp dụng các biện pháp rút ngắn thời gian xử lý nội bộ, tăng cường ứng dụng CNTT để đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định.	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	100% kết quả được trả đúng/sớm hẹn. Nâng cao sự hài lòng về thời gian trả kết quả.
2	Rà soát, chuẩn hóa các mẫu biểu kết quả giải quyết TTHC. Tăng cường trách nhiệm của CCVC trong việc kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin trước khi trả kết quả.	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Không có phản ánh về việc thông tin trên kết quả bị sai sót, thiếu sót. Nâng cao sự hài lòng về tính chính xác của kết quả.
3	Công khai quy trình, tiêu chí giải quyết TTHC. Tăng cường giám sát, kiểm tra việc tuân thủ quy trình của CCVC để đảm bảo tính công bằng, khách quan, không phân biệt đối xử.	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Không có phản ánh về sự thiếu công bằng, phân biệt đối xử. Nâng cao sự hài lòng về tính công bằng trong giải quyết.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (PAKN)				
1	Rà soát, củng cố, đảm bảo các kênh tiếp nhận PAKN (đường dây nóng, email, hộp thư góp ý, Công DVC...) hoạt động thông suốt, dễ dàng tiếp cận và được công khai rộng rãi.	Văn phòng Sở	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp	Năm 2025	Các kênh tiếp nhận PAKN được công khai, hoạt động hiệu quả.
2	Xây dựng, hoàn thiện và thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý PAKN đảm bảo 100% PAKN được xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định.	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	100% PAKN được xử lý theo quy định. Nâng cao sự hài lòng về quá trình xử lý PAKN.
3	Thực hiện việc thông báo kết quả xử lý PAKN bằng văn bản hoặc qua các kênh phù hợp cho người dân, tổ chức. Công khai kết quả xử lý các PAKN điển hình (nếu phù hợp) trên Trang TTĐT của Sở Tư pháp	Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp; các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Tư pháp tham mưu thực hiện TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Người dân, tổ chức hài lòng với việc được thông báo kết quả xử lý PAKN. Nâng cao sự hài lòng về kết quả xử lý PAKN.