

Số: /KH-SVHTTDL

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH
Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa năm 2025

Căn cứ Quyết định số 311/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 29/8/2025 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 2025;

Căn cứ Quyết định số 415/QĐ-SVHTTDL ngày 30/7/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức của Sở trong năm 2025 với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính năm 2024; 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 2025.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan, đơn vị trực thuộc và của từng công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, góp phần cải thiện chỉ số cải cách hành chính của Sở trong năm 2025. Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng công chức, viên chức trong thi hành công vụ, đặc biệt là nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tạo cơ sở củng cố niềm tin, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở.

Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2025.

2. Yêu cầu

Xác định nhiệm vụ cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của tất cả các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc và của từng công chức, viên chức.

Xác định cụ thể nội dung công việc, thời hạn hoàn thành và trách nhiệm của các phòng chuyên môn trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao; thường xuyên theo dõi, nắm bắt thực trạng, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm triển khai nội dung Kế hoạch này đến công chức, viên chức và chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả; báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở để tổng hợp, theo dõi.

Phòng Quản lý Thông tin - Báo chí và Xuất bản: Theo phạm vi quản lý, chủ trì tham mưu, phối hợp với các cơ quan liên quan như: Sở Nội vụ, Báo và Phát thanh, truyền hình Khánh Hòa, Văn phòng UBND tỉnh trong công tác thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh, thông tin kịp thời những sáng kiến, giải pháp CCHC của tỉnh đến người dân, doanh nghiệp.

2. Các đơn vị trực thuộc Sở:

Kết quả cải cách hành chính cụ thể được thể hiện qua Bảng kết quả chấm điểm của các đơn vị trên Phần mềm Hệ thống quản lý chấm điểm – Bộ chỉ số cải cách hành chính các cấp tỉnh Khánh Hòa. Đề nghị các đơn vị truy cập Phần mềm để trích xuất, tổng hợp. Nghiêm túc khắc phục những hạn chế, thiếu sót qua kết quả chấm điểm CCHC của Sở đối với các đơn vị trực thuộc trong năm 2024; rà soát, cập nhật nội dung kế hoạch này so với Kế hoạch trước đây đã ban hành để xây dựng Kế hoạch hoặc văn bản triển khai tại đơn vị (nếu cần thiết); gửi về Sở trước ngày **12/09/2025** để tổng hợp. Đồng thời, báo cáo kết quả thực hiện (*lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính năm 2025*) về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch theo đúng thời gian quy định.

3. Giao Văn phòng Sở theo dõi việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, thường xuyên kiểm tra để rút kinh nghiệm việc triển khai thực hiện; tổng hợp, tham mưu Giám đốc Sở báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Nội vụ trước ngày **10/12/2025**.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức của Sở trong năm 2025. Kế hoạch này thay thế cho Kế hoạch số 613/KH-SVHTTDL ngày 31/3/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Đề nghị các phòng chuyên môn, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các PCM, ĐVTT Sở;
- Lưu: VT, VP (Nh).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hòa

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SVHTTDL ngày /9/ 2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện
I	CẢI THIẾN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)			
1	Những hạn chế, thiếu sót cần khắc phục của năm 2024			
1.1	Lập danh mục VBQPPL tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm	Công văn	Theo thời hạn yêu cầu của Sở Tư pháp trong năm 2025	Phòng pháp chế chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát lập Danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực đảm bảo đầy đủ và đúng thời hạn quy định, gửi Sở Tư pháp tổng hợp
1.2	- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định) - Số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ	Đạt 100%	Trước 15/12/2025	Văn phòng Sở phối hợp với phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB thực hiện số hóa hồ sơ TTHC; thực hiện cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý) cho công dân theo quy định
1.3	Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	Phần đầu đạt 100%	Trước 15/12/2025	Văn phòng Sở phối hợp với phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB thực hiện khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa
1.4	Xây dựng kế hoạch biên chế công chức và số lượng người làm việc hàng năm trong cơ quan, đơn vị theo quy định	Văn bản triển khai	Trong năm 2025 (theo yêu cầu của Sở Nội vụ, UBND tỉnh)	Văn phòng Sở chủ trì thực hiện đảm bảo thời gian và ban hành theo quy định
1.5	Tỷ lệ giảm biên chế (công chức) so với năm 2021	Đạt tỷ lệ từ 5% trở lên	Trong năm 2025 (theo lộ trình tinh giản biên chế của tỉnh)	Văn phòng Sở chủ trì thực hiện theo đề nghị của Sở Nội vụ
1.6	Tỷ lệ giảm số lượng người làm việc	Đạt tỷ lệ từ	Trong năm 2025	Văn phòng Sở chủ trì phối hợp với các đơn vị trực

	trong đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	10% trở lên	(theo lộ trình tinh giản biên chế của tỉnh)	thuộc thực hiện theo đề nghị của Sở Nội vụ
1.7	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức	Thông tin cán bộ, công chức, viên chức được cập nhật kịp thời	Thường xuyên trong năm 2025 (theo chỉ đạo của UBND tỉnh)	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện
1.8	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm	Đạt từ 85% trở lên	Đến hết ngày 15/12/2025	Phòng Kế hoạch - Tài chính nghiên cứu, đề xuất giải pháp thực hiện; cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu kiểm chứng kết quả đã thực hiện; kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải ngân vốn đầu tư công
2	Những nội dung cần tiếp tục duy trì và phấn đấu trong năm 2025			
2.1	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Có từ 2 sáng kiến hoặc giải pháp mới trở lên	Trước ngày 15/12/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc khuyến khích công chức, viên chức xây dựng các sáng kiến, giải pháp mới trong thực hiện nhiệm vụ, đăng ký Chiến sĩ thi đua. - Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc chủ động nghiên cứu, tham mưu lãnh đạo Sở, UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành, lĩnh vực. Việc triển khai tạo chuyển biến tích cực trên thực tế.
2.2	Hoàn thành kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật, báo cáo tổng hợp kết quả theo dõi việc thi hành pháp luật	Báo cáo	Trước 05/12/2025	Văn phòng Sở báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật đúng nội dung, đầy đủ thông tin, số liệu và đúng hạn (kể cả thời hạn gửi trên Hệ thống E-office).
2.3	Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được	Phấn đấu đạt 100%	Trước ngày 15/12/2025	- Bộ phận Một cửa tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ

	công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm			công trực tuyến. - Các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền trong phạm vi quản lý
2.4	Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực được trình phê duyệt (hoặc phê duyệt theo ủy quyền) bảo đảm thời gian theo quy định	Quyết định	Thường xuyên trong năm 2025	Phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý, gửi Văn phòng Sở tổng hợp, tham mưu trình UBND tỉnh phê duyệt hoặc trình Giám đốc Sở phê duyệt theo ủy quyền, cụ thể: - Trình UBND tỉnh phê duyệt không quá 30 ngày kể từ ngày UBND tỉnh công bố danh mục TTHC đối với các TTHC liên thông giữa Sở với UBND tỉnh; với các sở; TTHC của UBND cấp xã. - Trình Giám đốc Sở phê duyệt theo ủy quyền không quá 15 ngày kể từ ngày UBND tỉnh công bố danh mục TTHC đối với các TTHC giải quyết nội bộ tại Sở.
2.5	Công bố TTHC nội bộ cấp tỉnh	Quyết định	Trong năm 2025	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp Phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB: - Công bố, công khai đầy đủ các TTHC nội bộ ¹ giữa các cơ quan hành chính nhà nước - Rà soát, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ ² theo đúng lộ trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt - Tiếp tục rà soát, xây dựng phương án cắt giảm,

¹ Công văn số 9867/UBND-KSTT ngày 6/9/2024 của UBND tỉnh hướng dẫn thực hiện Văn bản số 5990/VPCP-KSTT ngày 22/8/2024 của Văn phòng Chính phủ.

² Kế hoạch số 10583/KH-UBND ngày 30/10/2022 của UBND tỉnh.

				đơn giản hóa; tái cấu trúc quy trình các TTHC nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 137/2024/NĐ-CP; bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành, xây dựng mô hình cơ quan hành chính nhà nước số
2.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu UBND tỉnh giao	Đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao	Trước ngày 15/12/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Một cửa tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến. - Các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền trong phạm vi quản lý
	Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến	Đạt từ 60% trở lên	Trước ngày 15/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Một cửa tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến. - Các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền trong phạm vi quản lý
2.7	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến	Đạt từ 30% trở lên	Trước ngày 15/12/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Một cửa tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến. - Các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền trong phạm vi quản lý
2.8	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính	Đạt từ 10% trở lên	Trong năm 2025	Phòng Kế hoạch – Tài chính thực hiện
2.9	Giải quyết hồ sơ được cập nhật trên Phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế	TTHC đồng bộ	Trong năm 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB đảm bảo giải quyết hồ sơ TTHC điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế, thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ phải đúng quy định. - Bộ phận Một cửa phải có văn bản thông báo trả hồ

				sơ trong trường hợp công dân đề nghị rút hồ sơ
2.10	Tỷ lệ triển khai dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)	Đạt tối thiểu 15%	Trước ngày 15/12/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Một cửa tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến. - Các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền trong phạm vi quản lý
2.11	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh giao trong năm	100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao hoàn thành đúng tiến độ	Trong năm 2025 (Theo tiến độ cụ thể của từng nhiệm vụ)	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở thực hiện theo phân công. - Văn phòng Sở đôn đốc, tổng hợp, báo cáo.
2.12	Tổ chức Hội nghị tập huấn công tác CCHC	Kế hoạch tổ chức Hội nghị	Trong năm 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị chủ trì: Văn phòng Sở - Đơn vị phối hợp: Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc
2.13	Tổ chức Hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp	Kế hoạch tổ chức Hội nghị	Trong năm 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng: Xây dựng Kế hoạch, chuẩn bị công tác tổ chức Hội nghị. - Phòng QLVHGD, QLTDĐT, QL Du lịch, QLTT-BC&XB chủ trì, giải đáp khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp
II	CẢI THIẾN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA SỞ (SIPAS)			
1	Đảm bảo niêm yết đầy đủ, kịp thời các thông tin bao gồm: Bộ TTHC và các biểu mẫu phí, lệ phí; thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh kiến nghị; giới thiệu về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Công	Cải thiện tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn có liên quan phối hợp với Văn phòng Sở cung cấp thông tin bộ TTHC - Văn phòng sở thực hiện niêm yết, công khai.

	dịch vụ công quốc gia... tại Bộ phận Một cửa và đăng tải trên trang Thông tin điện tử			
2	Cập nhật, phổ biến, hướng dẫn tổ chức, công dân đến thực hiện TTHC những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hoặc có thay đổi trên Trang thông tin điện tử Sở, Cổng thông tin cải cách hành chính tỉnh...			<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn có liên cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách - Văn phòng Sở phối hợp tuyên truyền, phổ biến.
3	Tận tình giải đáp thắc mắc về cách thức nộp hồ sơ TTHC hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi có yêu cầu			Công chức được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh
4	Cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo đầy đủ trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân	Cải thiện tiêu chí về điều kiện tiếp đón và phục vụ	Thường xuyên	Bộ phận Một cửa quả rà soát, đề xuất Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cung cấp đầy đủ trang thiết bị; báo cáo kịp thời những hư hỏng của trang thiết bị, phương tiện phục vụ tổ chức, cá nhân
5	Chấp hành nghiêm quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản; đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ; hồ sơ trả hện phải có thông báo xin lỗi và hện lại thời gian trả kết quả; không để tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần	Cải thiện tiêu chí về thủ tục hành chính	Thường xuyên	Công chức các phòng chuyên môn có liên quan tham gia giải quyết TTHC
6	Tiếp tục rà soát, kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND tỉnh		Thường xuyên	- Các phòng chuyên môn có liên quan tham gia giải quyết TTHC rà soát, đề xuất các TTHC trong lĩnh

	điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC			vực phụ trách, báo cáo kết quả về Văn phòng Sở - Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND tỉnh
7	Nâng cao thái độ phục vụ; phải ưu tiên tiếp đón tổ chức, công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi; trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với tổ chức, công dân; không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, những nhiễu, tiêu cực gây phiền hà cho tổ chức, công dân	Cải thiện tiêu chí về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Thường xuyên	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh
8	Tăng cường kiểm tra, giám sát công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, thực thi công vụ và giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ			Các phòng chuyên môn tự kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của công chức trong đơn vị
9	Phối hợp thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, tổ chức, công dân đến nhận kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần	Cải thiện tiêu chí về kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Thường xuyên	Bộ phận Một cửa phối hợp với các phòng chuyên môn liên quan phối hợp tham mưu giải quyết TTHC
10	Định kỳ hàng tháng, tổng hợp, đánh giá quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ			Văn phòng Sở chủ trì, các phòng chuyên môn liên quan phối hợp

	sơ, báo cáo Giám đốc Sở và đề nghị các phòng chuyên môn có liên quan có giải pháp khắc phục đối với hồ sơ trễ hạn (nếu có) và đánh giá, nhận xét công chức tham gia quy trình giải quyết TTHC			
11	Thường xuyên kiểm tra các nội dung công khai thông tin đường dây nóng của Sở, đảm bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định và trực quan hơn để tổ chức, công dân dễ dàng liên hệ khi cần thiết. Khi nhận được ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị phải xử lý và thông báo kết quả cho người phản ánh kịp thời, đầy đủ thông tin	Cải thiện tiêu chí về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	Thường xuyên	- Văn phòng Sở triển khai - Các phòng chuyên môn liên quan xử lý.
12	Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở		Trong năm 2025	Văn phòng Sở triển khai