

Số: /KH-SVHTTDL

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2026

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 2026

Căn cứ Quyết định số 2821/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 38/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 của UBND tỉnh về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 119/QĐ-UBND ngày 12/01/2026 của UBND tỉnh về việc phê duyệt, công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2025;

Căn cứ Báo cáo 1798/BC-SNV ngày 02/3/2026 của Sở Nội vụ về kết quả Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 59/QĐ-SVHTTDL ngày 30/01/2026 ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng (SIPAS) của người dân, tổ chức của Sở trong năm 2026 với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Căn cứ Quyết định số 38/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 của UBND tỉnh, Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở năm 2025 đạt 92,27%, đứng thứ 2 khối sở ngành. Trong đó, kết quả cụ thể các tiêu chí như sau:

- 1) Tiếp cận dịch vụ: 90,85%;
- 2) Thủ tục hành chính: 92,93%;
- 3) Sự phục vụ của công chức, viên chức: 99,02%;
- 4) Kết quả giải quyết công việc: 88,29%;

5) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi: 90,24%.

Căn cứ Quyết định số 119/QĐ-UBND ngày 12/01/2026 của UBND tỉnh, Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính của Sở năm 2025 đạt 89,87%, xếp hạng Tốt.

Nhằm phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính năm 2025; 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 đối với sự phục vụ của Sở nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2026.

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 2026. 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.

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.

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 2025; xây dựng Kế hoạch hoặc văn bản triển khai tại đơn vị, gửi về Sở trước ngày **15/4/2026** để tổng hợp. Đồng thời, báo cáo kết quả thực hiện (*lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính năm 2026*) 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 **10/12/2026**.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng (SIPAS) của người dân, tổ chức của Sở trong năm 2026.

Đề nghị các 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 /3/ 2026 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 2025			
1.1	Tất cả tài liệu kiểm chứng khi cập nhật trên Phần mềm quản lý chấm điểm - Bộ chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa phải có chữ ký số chuyên dùng theo quy định của UBND tỉnh - <i>trừ các tài liệu kiểm chứng là hình ảnh minh họa</i> (theo quy định tại Khoản 2 Điều 7 Quy chế đánh giá, xếp hạng công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa được ban hành kèm theo Quyết định số 1384/QĐ-UBND ngày 01/10/2025)	Công văn, báo cáo, bảng tổng hợp,..có chữ ký số chuyên dùng	Trong năm 2026 (cập nhật lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh)	Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn lưu ý thực hiện đúng quy định khi cung cấp tài liệu kiểm chứng trên Phần mềm quản lý chấm điểm - Bộ chỉ số cải cách hành chính tỉnh
1.2	Đối với kết quả thực hiện các nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch CCHC của Sở, các tài liệu minh chứng cho các nhiệm vụ có kết quả là Quyết định của UBND tỉnh: Cung cấp hồ sơ trình UBND tỉnh hoặc Quyết định được UBND tỉnh ban hành	Tờ trình, Quyết định, Văn bản phê duyệt	Trong năm 2026 (cập nhật lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh)	Văn phòng Sở chủ trì; các phòng chuyên môn cung cấp hồ sơ, tài liệu minh chứng đúng theo quy định

1.3	- Cung cấp đầy đủ Báo cáo kết quả khắc phục sau kiểm tra của các đơn vị được kiểm tra CCHC; Bảng tổng hợp kết quả xử lý các vấn đề được phát hiện qua kiểm tra CCHC; Thông báo kết luận của giám đốc Sở kiểm tra, chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế về kết quả kiểm tra. - Nghiên cứu mở rộng đối tượng kiểm tra không chỉ có ĐVSN mà cần triển khai kiểm tra các phòng chuyên môn trong năm 2026	- Báo cáo - Thông báo kết luận - Bảng tổng hợp - Kế hoạch	Trước 15/12/2026 (cập nhật lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh)	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện; Nghiên cứu bổ sung, mở rộng đối tượng kiểm tra CCHC là các phòng chuyên môn trong năm 2026.
1.4	Hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm	Văn bản triển khai, báo cáo kết quả thực hiện	Trong năm 2026 (theo tiến độ UBND tỉnh giao)	Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện đảm bảo thời gian theo quy định
1.5	Sử dụng kết quả kết xuất thực tế từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh/Bộ VHTTDL để đánh giá, xếp loại công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống.	Biên bản đánh giá hàng tháng	Trong năm 2026	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế thực hiện theo quy định: Căn cứ kết xuất thực tế giải quyết hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để đánh giá xếp loại công chức thông qua Biên bản đánh giá hàng tháng.
1.6	Báo cáo năm 2026 về đánh giá kết quả thực hiện kết luận của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước	Báo cáo	Trong năm 2026 (theo yêu cầu của UBND tỉnh, Sở Nội vụ)	Văn phòng Sở chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện theo đề nghị của Sở Nội vụ
1.7	Cung cấp đầy đủ các tài liệu kiểm chứng tương ứng với số lượng	- Văn bản đồng ý chủ trương	Trong năm 2026 (cập nhật lên phần mềm)	Phòng Pháp chế chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực

	VBQPPL đã xây dựng trong năm theo danh mục đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt	- VBQPPL được phê duyệt	chấm điểm CCHC tỉnh)	hiện
1.8	Cung cấp đầy đủ các tài liệu kiểm chứng là báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tương ứng với số lượng VBQPPL do Sở chủ trì tham mưu xây dựng	Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp (được cập nhật lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh)	Trong năm 2026	Phòng Pháp chế chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện
1.9	Lập danh mục VBQPPL tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm	Báo cáo gửi Sở Tư pháp	Trong năm 2026 (theo yêu cầu của Sở Tư pháp)	Phòng Pháp chế chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện, đảm bảo báo cáo đầy đủ nội dung và đúng thời hạn
1.10	Cung cấp văn bản là kiến nghị Bộ VHTTDL nghiên cứu, sửa đổi các văn bản QPPL điều chỉnh để đáp ứng yêu cầu, điều kiện công bố TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính đối với các TTHC không đủ điều kiện theo quy định.	Văn bản kiến nghị được cập nhật lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh	Trong năm 2026	Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế.
1.11	Cung cấp các Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực; các văn bản cập nhật TTHC trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh theo quy định	Quy trình nội bộ, các văn bản cập nhật TTHC được cập nhật đầy đủ lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh	Trong năm 2026	Văn phòng Sở phối hợp với các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế.
1.12	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC	Phản ánh, kiến nghị được xử lý và công khai đúng quy định	Trong năm 2026	Văn phòng Sở phối hợp với các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế: Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị không quá 15 ngày làm việc (bao gồm cả

				thời gian công khai kết quả giải quyết lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia)
1.13	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính: Trong năm không có lãnh đạo cấp phòng thuộc, trực thuộc bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên (kể cả khi đã chuyển công tác hoặc nghỉ hưu)	Không có lãnh đạo cấp phòng thuộc, trực thuộc bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên (kể cả khi đã chuyển công tác hoặc nghỉ hưu)	Trong năm 2026	Văn phòng Sở chủ trì, theo dõi; Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện
1.14	- Xây dựng và báo cáo thực hiện kế hoạch chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị - Mức độ hoàn thành nhiệm vụ chuyển đổi số theo Kế hoạch chuyển đổi số của tỉnh (cập nhật đầy đủ các tài liệu minh chứng lên phần mềm chấm điểm CCHC tỉnh)	- Kế hoạch chuyển đổi số - Báo cáo thực hiện kế hoạch chuyển đổi số	Trong năm 2026	Phòng QL TT-BC&XB thực hiện
2	Những nội dung cần tiếp tục duy trì và phấn đấu trong năm 2026			
2.1	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Có từ 02 sáng kiến/ giải pháp trở lên	Trước ngày 15/12/2026	- 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. - 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	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	Phấn đấu đầu đạt 100%	Trước ngày 15/12/2026	Phòng Pháp chế chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn
2.3	100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi của tỉnh	Quyết định công bố TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính	Trước ngày 15/12/2026	Văn phòng Sở phối hợp với các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế
2.4	100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được thực hiện trực tuyến toàn trình	Quyết định công bố danh mục dịch vụ công thực hiện trực tuyến toàn trình	Trước ngày 15/12/2026	Văn phòng Sở phối hợp với các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế
2.5	Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm	Phấn đấu đầu đạt 100%	Trước ngày 15/12/2026	- 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
2.6	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 2026	Phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý: + Tham mưu UBND tỉnh/Giám đốc Sở công bố phê duyệt theo thẩm quyền . + Gửi Văn phòng Sở tổng hợp, tham mưu trình UBND tỉnh phê duyệt hoặc trình Giám đốc Sở phê duyệt theo ủy quyền nếu Quyết định công bố có từ 02 lĩnh vực trở lên. (Thời hạn: Trình UBND tỉnh phê duyệt/ Giám đốc Sở phê duyệt theo ủy quyền không quá 15 ngày kể từ ngày UBND tỉnh công bố danh mục TTHC)

2.7	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 15/12/2026	- 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	Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến	Đạt từ 60% trở lên	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 trực tuyến. - Các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền trong phạm vi quản lý
2.9	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến	Đạt từ 30% trở lên	Trước ngày 15/12/2026	- 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
2.10	Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa theo quy định hiện hành	Trong năm 2026	Văn thư Sở, Bộ phận Một cửa Sở phối hợp các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.
2.11	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	100% kết quả giải quyết TTHC được cấp bản điện tử có giá trị pháp lý	Trong năm 2026	Văn thư Sở, Bộ phận Một cửa Sở phối hợp các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.
2.12	Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	Đạt 100%	Trong năm 2026	Bộ phận Một cửa Sở phối hợp các phòng chuyên môn: QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế thực hiện
2.13	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành	Đạt từ 10% trở lên	Trong năm 2026	Phòng Kế hoạch – Tài chính thực hiện

	chính			
2.14	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 2026	- Phòng QLVH&GD, QLTDĐT, QL Du lịch, QL TT-BC&XB, phòng Pháp chế 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
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 dịch vụ công quốc gia... tại Bộ phận Một cửa và đăng tải trên trang Thông tin điện tử	Cải thiện tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	- 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.
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...			- 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 chức được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

	công cho tổ chức, công dân khi có yêu cầu			
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 điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC		Thường xuyên	- Các phòng chuyên môn có liên quan tham gia giải quyết TTHC rà soát, đề xuất các TTHC trong lĩnh 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;	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

	không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, những nhiễu, tiêu cực gây phiền hà cho tổ chức, công dân			
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 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			Văn phòng Sở chủ trì, các phòng chuyên môn liên quan phối hợp
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	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.

	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			
12	Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở		Trong năm 2026	Văn phòng Sở triển khai