

Số: /KH-SVHTTDL

Thái Nguyên, ngày tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2026 trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Kế hoạch số 243/KH-UBND ngày 08/6/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên về duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2026; trên cơ sở kết quả Chỉ số SIPAS, Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) năm 2025 của tỉnh Thái Nguyên và chức năng, nhiệm vụ được giao, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp của tỉnh về duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số SIPAS, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2026 trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong các lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch, thông tin, báo chí, xuất bản.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, công chức, viên chức, người lao động trong thực thi công vụ; tập trung cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, công khai, minh bạch thông tin, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, trách nhiệm giải trình, kỷ luật, kỷ cương hành chính và chuyển đổi số trong hoạt động của Sở.

Kịp thời nhận diện, khắc phục các tồn tại, hạn chế trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân; xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, trách nhiệm, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Yêu cầu

Việc triển khai Kế hoạch phải bám sát Kế hoạch số 243/KH-UBND của UBND tỉnh; không xác định đây là kết quả đánh giá riêng của Sở, mà căn cứ kết quả SIPAS, PAR Index năm 2025 của tỉnh Thái Nguyên và tình hình thực hiện cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của Sở để đề ra nhiệm vụ, giải pháp phù hợp.

Phân công nhiệm vụ phải bảo đảm nguyên tắc “6 rõ”: rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ hiệu quả, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền; tránh hình thức, chung chung; gắn kết quả thực hiện với công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, kiểm soát thủ tục hành chính, kiểm tra công vụ và đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân.

Các phòng, đơn vị thuộc Sở chủ động phối hợp, thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền; bảo đảm công khai, minh bạch, kịp thời, thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi tiếp cận thông tin, thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của ngành.

II. CĂN CỨ THỰC TIỄN VÀ ĐỊNH HƯỚNG CẢI THIỆN

Theo kết quả được Bộ Nội vụ công bố, Chỉ số SIPAS năm 2025 của tỉnh Thái Nguyên đạt 84,64%, xếp thứ 6/34 tỉnh, thành phố, cao hơn mức trung bình toàn quốc; Chỉ số PAR Index năm 2025 đạt 92,54%, xếp thứ 6/34 tỉnh, thành phố. Đây là kết quả chung của tỉnh, không phải kết quả đánh giá riêng đối với từng sở, ngành.

Kết quả SIPAS năm 2025 của tỉnh gồm 02 nhóm nội dung lớn: mức độ hài lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Trong đó, các nội dung liên quan trực tiếp đến hoạt động của Sở cần quan tâm gồm: tiếp cận thông tin, cơ hội tham gia góp ý, chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, tiếp cận dịch vụ, quy định thủ tục hành chính, công chức giải quyết thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy người dân tiếp tục có nhu cầu, mong đợi cao đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ của chính quyền, nhất là các nội dung: nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc; nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp.

Trên cơ sở đó, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xác định nhiệm vụ trọng tâm năm 2026 là tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu và nâng cao chất lượng phục vụ trong hoạt động sự nghiệp công thuộc phạm vi quản lý của Sở.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Tuyên truyền, quán triệt và nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ

Tổ chức quán triệt nội dung Kế hoạch số 243/KH-UBND, kết quả SIPAS, PAR Index năm 2025 của tỉnh và các văn bản liên quan về cải cách hành chính,

kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm giải trình, chính quyền thân thiện, chuyển đổi số đến công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở.

Nâng cao nhận thức của công chức, viên chức, người lao động về ý nghĩa của việc duy trì, cải thiện Chỉ số SIPAS; xác định việc nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với trách nhiệm của người đứng đầu và từng cá nhân trong xử lý công việc.

2. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công

Rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở; công khai quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và các thông tin liên quan theo quy định, bảo đảm tổ chức, cá nhân dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ thực hiện.

Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; phấn đấu 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn; không để phát sinh hồ sơ quá hạn do lỗi chủ quan; hạn chế tối đa việc yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc phải đi lại nhiều lần.

Các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm rà soát quy trình xử lý thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được giao; kịp thời đề xuất sửa đổi, đơn giản hóa quy trình nội bộ, thành phần hồ sơ, thời gian xử lý nếu phát hiện bất cập, chồng chéo hoặc gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân.

3. Nâng cao thái độ phục vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính

Thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh thái độ, tác phong, tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong tiếp nhận, tham mưu, xử lý hồ sơ, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân; thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, văn hóa công vụ, văn hóa giao tiếp trong cơ quan hành chính nhà nước.

Kịp thời phát hiện, xử lý hoặc đề xuất xử lý các biểu hiện né tránh, đùn đẩy, thiếu trách nhiệm, gây khó khăn, phiền hà, nhũng nhiễu trong thực thi công vụ; thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết hồ sơ quá hạn theo quy định nếu phát sinh.

4. Tăng cường công khai, minh bạch, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Công khai đầy đủ, kịp thời thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công, kết quả giải quyết công việc, thông tin liên hệ, đầu mối hỗ trợ, kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên các hệ thống và hình thức phù hợp theo quy định.

Tiếp nhận, phân loại, xử lý và phản hồi kịp thời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, thái độ phục vụ,

chất lượng cung cấp dịch vụ công và các nội dung thuộc phạm vi quản lý của Sở; không để phản ánh, kiến nghị tồn đọng, kéo dài không có lý do.

Thực hiện trách nhiệm giải trình trong hoạt động công vụ; các quyết định, hành vi công vụ phải có căn cứ rõ ràng, được giải thích kịp thời, đầy đủ, đúng thẩm quyền khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu hoặc khi phát sinh phản ánh, kiến nghị.

5. Đẩy mạnh chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ

Tiếp tục triển khai hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu số theo quy định; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí.

Phối hợp với các cơ quan liên quan trong quá trình vận hành, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình mới; kịp thời tổng hợp, đề xuất xử lý các khó khăn, vướng mắc về tài khoản, quy trình, biểu mẫu, giao diện, chức năng hệ thống và kết nối, chia sẻ dữ liệu.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, chỉ đạo, điều hành, tiếp nhận, xử lý công việc, báo cáo, lưu trữ hồ sơ; giảm giấy tờ, giảm thời gian xử lý, nâng cao tính minh bạch và khả năng theo dõi tiến độ xử lý công việc.

6. Nâng cao chất lượng phục vụ trong hoạt động sự nghiệp công

Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao rà soát, công khai thông tin liên quan đến hoạt động phục vụ Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp, du khách; thực hiện văn hóa ứng xử, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện, trách nhiệm trong các hoạt động văn hóa, thể thao, du lịch, thư viện, bảo tàng, di tích, nghệ thuật biểu diễn, xúc tiến du lịch và các dịch vụ sự nghiệp công khác.

Kịp thời tiếp nhận, xử lý, phản hồi ý kiến góp ý, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, du khách trong quá trình sử dụng dịch vụ, tham gia hoạt động tại đơn vị; coi đây là kênh thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng phục vụ và hình ảnh của ngành.

7. Kiểm tra, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện

Lồng ghép nội dung duy trì, cải thiện, nâng cao SIPAS, nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trong công tác kiểm tra cải cách hành chính, kiểm tra công vụ, kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2026 của Sở.

Định kỳ theo dõi kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, trước hạn, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, phản ánh, kiến nghị, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nếu có; kịp thời báo cáo lãnh đạo Sở chỉ đạo xử lý các tồn tại, hạn chế.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức - Hành chính

Là đầu mối theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc thực hiện Kế hoạch; tham mưu lãnh đạo Sở triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, cải thiện SIPAS, kiểm tra công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính và báo cáo cấp có thẩm quyền theo yêu cầu.

Chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát, cập nhật, công khai thủ tục hành chính; theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị; kịp thời tham mưu chấn chỉnh đối với các tồn tại, hạn chế.

2. Các phòng chuyên môn thuộc Sở

Chịu trách nhiệm trực tiếp về tiến độ, chất lượng tham mưu, xử lý thủ tục hành chính, hồ sơ công việc, phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực phụ trách; chủ động rà soát, đề xuất đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình xử lý, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng hạn, đúng quy định.

Phối hợp với Phòng Tổ chức - Hành chính trong cập nhật thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, triển khai dịch vụ công trực tuyến, trả lời phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin, số liệu phục vụ báo cáo cải cách hành chính, SIPAS, quản trị và hành chính công khi có yêu cầu.

3. Phòng Thông tin - Báo chí - Xuất bản

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp tham mưu thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, trách nhiệm giải trình, công khai minh bạch, xây dựng chính quyền thân thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp; lồng ghép trong công tác thông tin, báo chí, xuất bản, thông tin cơ sở khi phù hợp.

4. Phòng Kế hoạch - Tài chính

Phối hợp tham mưu bảo đảm các điều kiện cần thiết về kinh phí, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng phục vụ giải quyết công việc, cải cách hành chính, chuyển đổi số, số hóa hồ sơ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong phạm vi dự toán và quy định hiện hành.

5. Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở

Tổ chức quán triệt, thực hiện các nội dung của Kế hoạch phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ giao tiếp, ứng xử, công khai thông tin, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trong hoạt động sự nghiệp công, hoạt động phục vụ Nhân dân, du khách, tổ chức, doanh nghiệp.

Phối hợp cung cấp thông tin, số liệu, kết quả thực hiện cho Phòng Tổ chức - Hành chính khi có yêu cầu; chủ động đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động chuyên môn của đơn vị.

6. Chế độ báo cáo

Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở báo cáo kết quả thực hiện lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu; gửi về Sở qua Phòng Tổ chức - Hành chính để tổng hợp, tham mưu báo cáo Sở Nội vụ, UBND tỉnh và cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Trưởng các phòng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Sở về kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2026 trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Thái Nguyên. Yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, TCHC (Trang).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Thị Thu Hương