

Phụ lục II
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI
SỞ NGOẠI VỤ NĂM 2026

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SNgV ngày /02/2026 của Sở Ngoại vụ)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ				
1	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 TTĐT tỉnh,...	Phòng HTQT-VP	Các phòng CM, đơn vị liên quan	Thường xuyên	100% TTHC được công khai. 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	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Các phòng, đơn vị có TTHC, công chức liên quan theo quy trình giải quyết TTHC	Các phòng CM, đơn vị liên quan	Thường xuyên	100% TTHC đơn vị được thực hiện đúng quy định
2	- Thường xuyên theo dõi, nắm bắt thông tin phản ánh của người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC. - Tăng cường kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC	Phòng HTQT-VP	- Các phòng, đơn vị có TTHC - Các phòng CM, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý. Nâng cao sự hài lòng về tính đúng đắn của TTHC.
III	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC				
1	Cử công chức tham gia tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp,	Phòng HTQT-VP	Các phòng CM,	Thường xuyên	Nâng cao sự hài lòng về thái độ, ứng xử của công chức.

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/Kết quả dự kiến
	văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử cho CBCCVC, kỹ năng giao tiếp		đơn vị liên quan		
2	Nâng cao năng lực, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ cho CBCCVC phụ trách công tác giải quyết TTHC, đảm bảo hướng dẫn dễ hiểu, đầy đủ, một lần. Xây dựng tài liệu hướng dẫn trực quan, dễ hiểu.	Các phòng, đơn vị có TTHC, công chức liên quan theo quy trình giải quyết TTHC	Các phòng CM, đơn vị liên quan	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.
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ				
1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước:	Các phòng, đơn vị cá nhân tham gia vào quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, Phòng HTQT-VP, Công chức liên quan TTHC	Các phòng CM, đơn vị liên quan	Thường xuyên	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
2	Công khai quy trình, tiêu chí giải quyết TTHC. Tăng cường giám sát, kiểm tra việc tuân thủ quy trình của CBCCVC để đảm bảo tính công bằng, khách quan, không phân biệt đối xử.	Phòng HTQT-VP, Các phòng, đơn vị cá nhân tham gia vào quá trình giải quyết hồ sơ TTHC	Các phòng CM, đơn vị liên quan	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.
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ				
1	Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	Phòng HTQT-VP	Các phòng CM, đơn vị liên quan	Năm 2026	Các kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị được công khai, hoạt động hiệu quả.