

KẾ HOẠCH
Tuyên truyền công tác cải cách hành chính
Năm 2017 của Sở Công Thương

Căn cứ Quyết định số 807/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2017;

Căn cứ Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2017 của Sở Công Thương;

Sở Công Thương xây dựng Kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2017, như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu:

- Tuyên truyền, phổ biến đến công chức, viên chức nắm rõ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính (CCHC) và trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị, tạo chuyển biến tích cực, mạnh mẽ về tinh thần, thái độ làm việc, ý thức rõ trách nhiệm phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Tạo điều kiện cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, các cơ quan thông tin đại chúng hiểu rõ quyết tâm, nỗ lực và kết quả CCHC của tỉnh về xây dựng chính quyền chuyên nghiệp, hiện đại, phục vụ; hiểu và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân; được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, kịp thời các thông tin về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính và các dịch vụ công trên địa bàn tỉnh để nắm bắt và thực hiện một cách thuận lợi nhất.

- Hoàn thành kế hoạch CCHC năm 2017 của Sở Công Thương, góp phần đạt mục tiêu CCHC của tỉnh năm 2017; nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Công Thương Khánh Hòa.

2. Yêu cầu:

- Công tác tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời có trọng điểm, hướng đến nhu cầu thông tin của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Sử dụng, kết hợp nhiều hình thức tuyên truyền, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, trực quan... phục vụ công tác tuyên truyền.

- Tăng cường tuyên truyền tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả khi giao dịch công việc, thủ tục hành chính.

- Phải kịp thời, minh bạch trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời những góp ý, phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN

1. Tuyên truyền CCHC cho công chức, viên chức:

- Phổ biến, quán triệt toàn diện mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm thực hiện CCHC tại Kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016 - 2020, Kế hoạch CCHC năm 2017 của UBND tỉnh và của Sở đến các phòng, ban, cơ quan, đơn vị trực thuộc, trong Quý I/2017.

- Tổ chức phổ biến, quán triệt các văn bản, chỉ đạo về CCHC của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh đến toàn bộ công chức, viên chức thông qua ngày Pháp luật, đăng thông tin trên Trang thông tin điện tử và gửi qua hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (E-office)

- Công bố chỉ số và xếp hạng CCHC, chỉ số mức độ hài lòng năm 2016, trước ngày 15/4/2017, công khai các Báo cáo chỉ số hài lòng bằng nhiều hình thức để người dân, tổ chức doanh nghiệp được biết. Phổ biến kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đến công chức, viên chức trong tháng 5/2017; Phổ biến tình hình triển khai và kết quả thực hiện Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số CCHC của tỉnh (PARI), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2016) .. làm cho toàn bộ công chức, viên chức nắm rõ những mặt đã làm được, những hạn chế, yếu kém và các giải pháp phải thực hiện để khắc phục yếu kém.

- Phổ biến tình hình triển khai Báo cáo tình hình, kết quả CCHC, cập nhật thông tin CCHC trong hội nghị sơ kết, tổng kết năm.

- Quán triệt, kết hợp với kiểm tra việc chấp hành Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh đối với công chức tại Bộ phận một cửa và công chức các phòng chuyên môn; Công bố số liệu về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

- Công bố kết quả khảo sát ý kiến khách hàng có giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ.

- Chỉ đạo công chức, viên chức truy cập thường xuyên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh Khánh Hòa để cập nhật văn bản, chỉ đạo, thông tin, số liệu, tình hình và kết quả cải cách hành chính.

- Duy trì và nâng cấp các ứng dụng đã được xây dựng, cập nhật trên Trang thông tin điện tử của cơ quan; đăng tin bài về cải cách hành chính hàng tháng trên trang web của Sở.

- Gắn kết chặt chẽ tuyên truyền CCHC trong sinh hoạt chi bộ thường kỳ và chuyên đề, kết hợp chặt chẽ với công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, công tác dân vận chính quyền, công tác thanh niên, phong trào “Đẩy mạnh học tập và làm

theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh ” và các phong trào thi đua yêu nước .

- Mỗi công chức, viên chức phải ý thức trách nhiệm tham gia tuyên truyền CCHC, chủ động, tranh thủ kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn, vận động quần chúng trong mọi điều kiện cho phép.

2. Tuyên truyền CCHC cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp:

- Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các bảng tuyên truyền trực quan về cải cách hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị, tại Bộ phận một cửa; duy trì các khẩu hiệu: “*Sự hài lòng của nhân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*”, “*Dân chủ, nhanh gọn, đúng luật*”; “*Hãy nộp hồ sơ điện tử để giảm giấy tờ, thời gian và chi phí*”; bổ sung các khẩu hiệu để nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức đề cao tinh thần trách nhiệm, tận tụy phục vụ Nhân dân.

- Thực hiện công khai thủ tục hành chính, thông tin đường dây nóng tại Bộ phận một cửa theo đúng Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

- Niêm yết công khai quy tắc giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, đăng thông tin trên Trang thông tin điện tử, kết hợp in phát cho mỗi công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Thực hiện thường xuyên việc in và phát tờ rơi hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Tờ rơi hướng dẫn dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cước phí; tờ rơi hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ - TTg của Thủ tướng chính phủ; niêm yết hướng dẫn ứng dụng dịch vụ tin nhắn (SMS) tự động thông báo tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn tra cứu tiến độ hồ sơ bằng tin nhắn (theo kế hoạch chỉ đạo triển khai của cấp trên).

- Niêm yết công khai nội dung trả lời vướng mắc, phản ánh kiến nghị, góp ý của khách hàng tại Bộ phận “một cửa”, trên Trang thông tin điện tử và trả lời cho khách hàng bằng văn bản hoặc qua mạng tin học.

e) Công khai đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn rõ các quy định, cơ chế, chính sách do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành thông qua tập huấn, đối thoại và các kênh thông tin đại chúng, thư điện tử, trang thông tin điện tử; giao trách nhiệm rõ ràng về việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các vướng mắc.

g) Yêu cầu công chức, viên chức giao tiếp văn minh lịch sự, hòa nhã, tận tình; giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp; sẵn sàng giúp đỡ người dân, doanh nghiệp; thực hiện nghiêm các quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ –



UBND của UBND tỉnh về hướng dẫn hồ sơ ban đầu, tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hẹn.

h) Gửi phiếu khảo sát ý kiến khách hàng mỗi quý để rút kinh nghiệm cải thiện chất lượng dịch vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở căn cứ Kế hoạch này, bám sát tình hình và nhiệm vụ cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị mình để chủ động xây dựng và tổ chức thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến về công tác cải cách hành chính; phối hợp với Tổ tin học đăng tải các nội dung cần tuyên truyền về công tác cải cách hành chính lên Website của Sở.

2. Bố trí kinh phí để thực hiện tốt công tác tuyên truyền cải cách hành chính của Sở.

3. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp cùng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở rà soát, cập nhật các nội dung, hình thức và biện pháp tuyên truyền bổ sung vào Kế hoạch này đảm bảo cho công tác cải cách hành chính của cơ quan ngày càng tốt hơn./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Các Phòng, ban, đơn vị thuộc sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Ngọc Minh

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ CÔNG THƯƠNG

**NHIỆM VỤ CỤ THỂ, TIẾN ĐỘ, PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM VÀ KẾT QUẢ DỰ KIẾN
THỰC HIỆN KẾ HOẠCH TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2017**

(Kèm theo Kế hoạch số: 21 /KH-SCT ngày 05 tháng 4 năm 2017 của Sở Công Thương)

STT	NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	PHÂN CÔNG THỰC HIỆN		THỰC HIỆN
			CHỦ TRÌ	PHÓI HỢP	
1	Tổ chức phổ biến, quán triệt toàn diện mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm thực hiện CCHC tại Kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016 - 2020, Kế hoạch CCHC năm 2017 của UBND tỉnh và của Sở đến các phòng, ban, cơ quan, đơn vị trực thuộc, trong Quý I/2017.	Trong Quý I/2017	Ban lãnh đạo Sở	Văn phòng Sở	- Phổ biến tại các buổi đọc báo đầu giờ hàng ngày, trong cuộc họp giao ban tuần, quý. - KH CCHC của tỉnh, của Sở gửi đến tận phòng, ban, đơn vị trực thuộc.
2	Tổ chức phổ biến, quán triệt các văn bản, chỉ đạo về CCHC của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh đến toàn bộ công chức, viên chức	Thực hiện thường xuyên	Ban lãnh đạo Sở	Văn phòng Sở	- Phổ biến tại các buổi đọc báo đầu giờ hàng ngày, trong cuộc họp giao ban tuần, quý, Ngày pháp luật, đăng thông tin trên Trang thông tin điện tử và gửi qua hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (E-office).

3	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức công bố chỉ số và xếp hạng CCHC, chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 của Sở Công Thương; - Công khai các Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2016 của Sở Công Thương. 	Trước ngày 15/4/2017	Ban lãnh đạo Sở	Văn phòng Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Theo Kế hoạch thực hiện Ngày Pháp luật của Sở. - Phổ biến tại các giao ban hàng tuần đồng thời ban hành công văn gửi tới các phòng, ban, đơn vị trực thuộc để để toàn bộ công chức, viên chức nắm rõ những mặt đã làm được, những hạn chế, yếu kém và các giải pháp phải thực hiện để khắc phục. - Niêm yết báo cáo chỉ số hài lòng trên trang thông tin điện tử của Sở và tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng Kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đến công chức, viên chức trong tháng 5/2017; - Phổ biến Kết quả thực hiện Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số CCHC của tỉnh (PARI), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2016) 	Trong Tháng 5/2017	Văn phòng Sở		<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng Kế hoạch hành động và gửi tới các phòng, ban đơn vị thuộc Sở. - Phổ biến các chỉ số trong Ngày Pháp luật và các buổi giao ban hàng tuần.
5	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức lấy ý kiến khách hàng có giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ. - Công bố số liệu về mức độ hài lòng của Sở, Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa. 	Thực hiện thường xuyên, và công bố kết quả theo hàng Quý.	Văn phòng Sở		<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng; phát phiếu khảo sát tới khách hàng bằng hình thức trực tiếp, hoặc gửi qua email. - Niêm yết công khai Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng và số liệu kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và trên Cổng thông tin điện tử của Sở

6	Duy trì và nâng cấp các ứng dụng đã được xây dựng, cập nhật trên Trang thông tin điện tử của cơ quan; đăng tin bài về cải cách hành chính mỗi tháng trên trang web của Sở.	Thường xuyên	Văn phòng Sở		- Đăng tin về cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử của Sở.
II. Tuyên truyền CCHC cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp					
1.	- Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các pano, bảng tuyên truyền trực quan về cải cách hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị, tại Bộ phận một cửa; duy trì các khẩu hiệu: “Sự hài lòng của nhân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”, “Dân chủ, nhanh gọn, đúng luật”; “Hãy nộp hồ sơ điện tử để giảm giấy tờ, thời gian và chi phí”;	Thường xuyên	Văn phòng Sở		- Rà soát và thay thế mới các pano đã cũ, rách bằng các pano mới;
2.	- Công khai quy tắc giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả,	Thường xuyên	Văn phòng		Niêm yết Quy tắc ứng xử tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời đăng thông tin trên Trang thông tin điện tử, kết hợp in phát cho mỗi công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
3.	- In và phát tờ rơi hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Tờ rơi hướng dẫn dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cước phí; tờ rơi hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.	Thường xuyên	Văn phòng		Phát tờ rơi tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, và niêm yết các bảng hướng dẫn tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và tại Cổng thông tin điện tử của Sở

	- Niêm yết hướng dẫn ứng dụng dịch vụ tin nhắn (SMS) tự động thông báo tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn tra cứu tiến độ hồ sơ bằng tin nhắn				
3	- Công khai nội dung trả lời vướng mắc, phản ánh kiến nghị, góp ý của khách hàng	Thường xuyên	Văn phòng		- Niêm yết công khai tại Bộ phận “một cửa”, trên Trang thông tin điện tử và trả lời cho khách hàng bằng văn bản hoặc qua mạng tin học.
4	- Công khai đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn rõ các quy định, cơ chế, chính sách do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành thông qua tập huấn, đối thoại và các kênh thông tin đại chúng, thư điện tử, trang thông tin điện tử; giao trách rõ ràng về việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các vướng mắc.	Thường xuyên	Các phòng, ban, đơn vị có liên quan	Văn phòng Sở	- Thực hiện thông qua gửi văn bản tới từng cá nhân, công dân bằng email hoặc qua bưu điện và đăng các thông tin trên Trang điện tử của Sở
5	- Chỉ đạo công chức, viên chức giao tiếp văn minh lịch sự, hòa nhã, tận tình; giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp; sẵn sàng giúp đỡ người dân, doanh nghiệp; thực hiện nghiêm các quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ –UBND của UBND tỉnh về hướng dẫn hồ sơ ban đầu, tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hẹn.	Thường xuyên	Văn phòng Sở		Công văn chỉ đạo công chức tại Bộ phận một cửa và các công văn

100

100