

Số: /KH-SGTVT

Khánh Hòa, ngày tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH

Nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải trong năm 2022

Căn cứ Kế hoạch số 119/KH-SGTVT ngày 17/01/2022 của Sở Giao thông vận tải (GTVT) về kế hoạch cải cách hành chính Sở GTVT năm 2022 và Thông báo số 123/TB-UBND ngày 29/3/2022 của UBND tỉnh thông báo Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2021, triển khai Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 và kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2022. Sở GTVT xây dựng Kế hoạch Nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở trong năm 2022 với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị và của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính, góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của Sở GTVT trong năm 2022. Tiếp tục tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về thái độ, trách nhiệm, tác phong trong thi hành công vụ, nhất 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 tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở GTVT.

- 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 GTVT nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2022.

2. Yêu cầu

- Xác định nhiệm vụ cải thiện và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở GTVT là công việc thường xuyên, lâu dài, liên tục của tất cả các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở và của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên.

- Triển khai đồng bộ các giải pháp pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở GTVT; thường xuyên theo dõi, nắm bắt

thực trạng, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và đề ra giải pháp cụ thể để khắc phục.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm triển khai toàn bộ nội dung kế hoạch này đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đảm bảo đúng tiến độ và hiệu quả; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng Sở để tổng hợp, theo dõi.

2. 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; theo dõi tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Nội vụ theo đúng thời hạn quy định.

Trên đây là kế hoạch Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải trong năm 2022 đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo Giám đốc Sở (thông qua Văn phòng Sở) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Nội vụ; (báo cáo)
- Các Phó Giám đốc; (chỉ đạo)
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
(quán triệt thực hiện)
- Lưu: VT, Ph/01b.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Dân

Phụ lục
NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SGTVT ngày /4/2022 của Sở GTVT)

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
I. Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ			
1	Đảm bảo niêm yết đầy đủ, kịp thời các thông tin bao gồm: Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí; Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia... tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và đăng tải trên Trang thông tin điện tử.	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn rà soát, cung cấp thông tin bộ TTHC; - Văn phòng Sở thực hiện niêm yết, công khai. 	Thường xuyên
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 của Sở, Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh, fanpage cải cách hành chính tỉnh hoặc thông qua các phương tiện truyền thông như báo chí...	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách; - Văn phòng Sở phối hợp tuyên truyền, phổ biến. 	Thường xuyên
3	Đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở và những thủ tục hành chính của Sở cho phép thanh toán phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính thông qua Trung tâm dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa một cách thường xuyên, bằng nhiều hình thức.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở chủ trì thực hiện các hình thức tuyên truyền tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; và các hình thức phù hợp khác để nâng cao hiệu quả. - Các phòng chuyên môn thực hiện tuyên truyền, phổ biến đến các đối tượng thuộc phạm vi lĩnh vực phụ trách. 	Thường xuyên

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
4	Tận tình giải đáp thắc mắc về các thức nộp hồ sơ TTHC, hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Thường xuyên
II. Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ			
1	Cải thiện cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đảm bảo đầy đủ trang thiết bị phục vụ tổ chức, công dân.	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả: - Thường xuyên rà soát, đề xuất đảm bảo cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết,...) tại mỗi quầy giao dịch và bàn viết hồ sơ của tổ chức, công dân; - Báo cáo kịp thời những hư hỏng hoặc đề xuất bổ sung trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Thường xuyên
III. Tiêu chí Thủ tục hành chính			
1	Niêm yết, công khai TTHC đầy đủ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của Sở và trên phần mềm Hành chính công, đảm bảo chính xác các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí hoặc lệ phí (nếu có), quy trình và thời hạn giải quyết TTHC.	Các phòng chuyên môn cung cấp nội dung niêm yết, Văn phòng Sở phối hợp thực hiện	Thường xuyên
2	Tiếp nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ, phí và lệ phí theo quy định; thực hiện hướng dẫn, hoàn thiện hồ sơ thông qua Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 02 – Phụ lục kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP) để đảm bảo tổ chức, công dân phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ không quá 01 lần.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Thường xuyên

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
3	Chấp hành nghiêm những 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 trễ hẹn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả... không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần.	Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	Thường xuyên
4	Tiếp tục chủ động rà soát, kiến nghị Bộ Giao thông vận tải, UBND tỉnh điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng 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 GTVT, UBND tỉnh để điều chỉnh, kiến nghị. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo rà soát đơn giản hóa TTHC báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 30/7/2022. - Các phòng báo cáo về Văn phòng Sở trước ngày 15/7/2022.
IV. Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức			
1	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.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.	Thường xuyên
2	Không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	Thường xuyên

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
3	Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện nhiệm vụ, thực thi công vụ và giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ.	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng, ban, đơn vị tự kiểm tra việc thực hiện của công chức, viên chức, nhân viên trong cơ quan, đơn vị. - Văn phòng Sở phối hợp với Thanh tra Sở tổ chức kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất. 	Thường xuyên
V. Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc			
1	Cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử toàn bộ thông tin của tổ chức, công dân, hồ sơ đầu vào và tài liệu, văn bản phát sinh tại từng khâu công việc trong quá trình giải quyết TTHC .	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	Thường xuyên
2	Giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời gian quy định; xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.	Các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC	Thường xuyên
3	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 giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay không phải đi lại nhiều lần.	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC; - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. 	Thường xuyên
4	Định kỳ hằng tuần tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận,	Văn phòng Sở chủ trì, các phòng tham	Định kỳ hàng

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện
	giải quyết hồ sơ báo cáo Giám đốc Sở và đề nghị các đơn vị liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn (nếu có).	mưu giải quyết TTHC phối hợp	tuần
VI. Tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi			
1	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.	Văn phòng Sở	Thường xuyên
2	Triển khai các hình thức để tổ chức, công dân dễ dàng góp ý, phản ánh, kiến nghị. 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 và đầy đủ thông tin.	Văn phòng Sở tiếp nhận; Các đơn vị được phân công xử lý.	Thường xuyên
3	Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải.	Văn phòng Sở	Thường xuyên