

Số: 95/KH-SNgV

Quảng Trị, ngày 30 tháng 01 năm 2019

## KẾ HOẠCH

### **Duy trì nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS) năm 2019**

Thực hiện Công văn số 5270/UBND-TM ngày 21 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh Quảng Trị v/v triển khai Nghị quyết số 139/NQ-CP ngày 9/11/2018 của Chính phủ; Quyết định số 2353/2018/QĐ-UBND của UBND tỉnh v/v ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết 02/2018/NQ-HĐND của HĐND tỉnh Quảng Trị về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, khởi nghiệp doanh nghiệp tỉnh Quảng Trị, giai đoạn 2018-2021; Căn cứ Quyết định số 1423/QĐ-SNgV ngày 28/12/2018 của Sở Ngoại vụ về ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính của đơn vị năm 2019, Sở Ngoại vụ xây dựng kế hoạch duy trì nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS) năm 2019 với những nội dung chính như sau:

#### **I. Mục đích, yêu cầu:**

##### **1. Mục đích:**

- Tăng cường đẩy mạnh và xã hội hóa việc cung cấp các dịch vụ công trong lĩnh vực đối ngoại.
- Nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành và cung ứng các dịch vụ công của Sở Ngoại vụ, qua đó góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả và phục vụ doanh nghiệp, tổ chức, công dân tốt hơn.
- Xây dựng kế hoạch và đề ra giải pháp thực hiện đảm bảo sự thông suốt, hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý điều hành. Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

##### **2. Yêu cầu:**

- Tạo sự chuyển biến nhận thức sâu sắc trong cán bộ công chức, người lao động Sở Ngoại vụ về ý nghĩa và tầm quan trọng của việc nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI)
- Việc thực hiện kế hoạch nâng cao chỉ số PAPI năm 2019 phải được thực hiện đồng bộ với Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn II (2016-2020) gắn với Chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI).
- Xác định nhiệm vụ duy trì và củng cố chỉ số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên tục của các Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở và của mỗi công chức, viên chức.

## **II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### **1. Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh**

- Thông qua các cuộc họp, giao ban và các buổi chào cờ tuần đầu tháng của đơn vị, phổ biến đến toàn thể CBCC, người lao động về nội dung, tinh thần Nghị quyết số 19/2018/NQ-CP ngày 15/5/2018 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những năm tiếp theo; Nghị quyết số 139/NQ-CP ngày 9/11/2018 của Chính phủ về Chương trình hành động của Chính phủ về cắt giảm chi phí cho doanh nghiệp; Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 15/04/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Trị v/v đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 1383/QĐ-UBND ngày 7/7/2014 của UBND tỉnh về ban hành chương trình hành động cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, giai đoạn 2014-2020; Quyết định số 2353/QĐ-UBND của UBND tỉnh v/v ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết 02/2018/NQ-HĐND của HĐND tỉnh Quảng Trị về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, khởi nghiệp doanh nghiệp tỉnh Quảng Trị, giai đoạn 2018-2021.

### **2. Nâng cao trách nhiệm của cán bộ công chức, người lao động, nhất là người đứng đầu đơn vị**

- Quán triệt, thực hiện nghiêm túc Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ v/v phê duyệt Đề án văn hóa công vụ. Nâng cao đạo đức công vụ của CBCC, người lao động; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng, chống tham nhũng; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện văn hóa công vụ.

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu trong giải quyết kiến nghị của tổ chức cá nhân liên quan lĩnh vực được phụ trách; hỗ trợ tổ chức cá nhân trong việc đầu tư và tiếp cận các dịch vụ công về công tác đối ngoại.

- Nâng cao chất lượng quản lý và điều hành của người đứng đầu và của cả tổ chức bộ máy cơ quan; cải thiện chất lượng phục vụ của đội ngũ CBCC, người lao động nhằm xây dựng nền công vụ và đội ngũ cán bộ đáp ứng với xu thế hội nhập quốc tế.

### **3. Về tính minh bạch và tiếp cận thông tin**

- Khai thác có hiệu quả Trang thông tin điện tử của Sở Ngoại vụ tại địa chỉ: <http://songoai.vu.quangtri.gov.vn>. Thực hiện duy trì công khai bộ TTHC của Sở Ngoại vụ sau khi được UBND tỉnh phê duyệt và tiến hành niêm yết tại bảng thông tin và Trang thông tin điện tử của Sở để tạo điều kiện cho tổ chức, công dân tìm hiểu và giám sát việc thực hiện TTHC.

- Công khai minh bạch các chủ trương, chính sách, chương trình, đề án của Sở Ngoại vụ để tổ chức, cá nhân và các tổ chức Phi Chính phủ nước ngoài trên địa bàn tỉnh dễ dàng tiếp cận.

- Duy trì và chỉnh sửa Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015 theo chức năng nhiệm vụ mới của Sở Ngoại vụ và vào việc giải quyết các thủ tục hành chính theo thẩm quyền giải quyết cũng như công việc hành chính.

- Nghiêm túc xử lý những tổ chức, cá nhân có hành vi cản trở, gây khó khăn, những nhiễu đối với người dân, tổ chức trong tiếp cận các dịch vụ công lĩnh vực đối ngoại.

#### **4. Chi phí thời gian để thực hiện các quy định của Nhà nước**

- Tăng cường kiểm tra hoạt động của Bộ phận Một cửa và Một cửa liên thông; thực hiện việc tiếp nhận các TTHC trên hệ thống phần mềm nhằm công khai thời gian thực hiện TTHC; giám sát, đôn đốc, chấn chỉnh kịp thời việc thực thi công vụ của CBCC và người lao động.

- Thực hiện đúng qui trình, thủ tục và thời gian trong việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố; phối hợp chặt chẽ với các Sở, ban, ngành, địa phương liên quan trong việc giải quyết các TTHC liên thông.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ công hoạt động đối ngoại.

#### **5. Về chi phí không chính thức**

- Công khai các tài liệu hướng dẫn, các mẫu tin tuyển dụng đối với các lao động Việt Nam khi ứng tuyển vào các tổ chức, dự án nước ngoài trên địa bàn tỉnh.

- Xây dựng qui tắc đạo đức công vụ của CBCC, người lao động khi phục vụ các tổ chức, cá nhân liên quan; đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường ứng dụng CNTT.

- Thực hiện nghiêm túc Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ v/v gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.

- Thực hiện việc tiếp dân theo quy định tại trụ sở làm việc, tập trung giải quyết có hiệu quả công tác khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân;

#### **6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Hàng năm xây dựng kế hoạch đào tạo nhằm nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới, đặc biệt chú trọng việc cử CBCC tham gia các lớp đào tạo ngoại ngữ, công nghệ thông tin ngắn hạn, dài hạn.

#### **7. Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)**

- Tăng cường giáo dục và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của mỗi một CBCC trong thực thi nhiệm vụ. Thường xuyên kiểm tra các hoạt động liên quan lĩnh vực lãnh sự (*hợp pháp hóa lãnh sự, thủ tục cấp hộ chiếu ngoại giao, hộ chiếu công vụ...*); lĩnh vực cung ứng và tuyển dụng người Việt Nam làm việc cho các tổ chức, dự án nước ngoài.

- Thực hiện công khai, minh bạch trên các phương tiện thông tin đại chúng về công tác tuyển dụng người lao động cho các tổ chức PCPNN để tạo cơ hội cho người có điều kiện tham gia phỏng vấn, qua đó góp phần giải quyết nhu cầu việc làm cho người trong độ tuổi lao động.

- Đảm bảo chất lượng cung cấp các dịch vụ dịch thuật, phiên dịch; tư vấn dịch vụ hợp tác xuất khẩu lao động, du học... và các dịch vụ có yếu tố nước ngoài khác được pháp luật cho phép.

- Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của ngành ngoại vụ thông qua việc thực hiện các thủ tục hành chính như công tác lãnh sự, công tác

cung ứng và tuyển chọn người lao động làm việc các văn phòng dự án Phi Chính phủ nước ngoài trên địa bàn tỉnh.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức đến đội ngũ CBCC và người lao động thuộc đơn vị và triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch.

- Giao Văn phòng Sở theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo qui định.

Trên đây là Kế hoạch Duy trì nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS) của Sở Ngoại vụ năm 2019. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các phòng, đơn vị trực thuộc phản ánh về Văn phòng Sở để báo cáo Lãnh đạo Sở điều chỉnh cho phù hợp./.

#### Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở KH&ĐT;
- Sở Nội vụ;
- các PGĐ;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Công thông tin điện tử Sở;
- Lưu VT, VP.

PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH



Trần Khánh Phôi