

Số: **530** /KH-UBND

*Bắc Kạn, ngày 04 tháng 9 năm 2020*

## **KẾ HOẠCH**

### **Nâng cao chất lượng hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2020**

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2020, cụ thể:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Đẩy mạnh tuyên truyền nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn, góp phần nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Cung cấp những kiến thức, các quy định của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đến toàn thể cán bộ, công chức và nhân dân để biết và thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

- Trang bị kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn.

##### **2. Yêu cầu**

- Các hoạt động tuyên truyền phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, được tiến hành thường xuyên, có trọng tâm, trực quan và được phổ biến rộng rãi.

- Cuộc thi được tổ chức triển khai phải thu hút được đông đảo tổ chức, cá nhân tham gia.

- Nội dung tập huấn bảo đảm được truyền tải đầy đủ, thu hút đối tượng tham gia tập huấn.

## II. NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG, HÌNH THỨC THỰC HIỆN

### 1. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền nhằm nâng cao hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn

- a) Đối tượng: Cán bộ, công chức các sở, ban, ngành; tổ chức, cá nhân
- b) Nội dung: Tuyên truyền về Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công; việc đánh giá nội bộ về chất lượng phục vụ của công chức các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm; đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.
- c) Hình thức thực hiện: Tổ chức tuyên truyền bằng hình thức in ấn tờ rơi, áp phích và trên Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn.

d) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### 2. Tổ chức cuộc thi trực tuyến tìm hiểu về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Đối tượng dự thi: Công dân Việt Nam có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, hiện đang sinh sống, làm việc và học tập trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn. Trừ thành viên Ban Tổ chức, Tổ Thư ký, cán bộ phụ trách kỹ thuật của hệ thống phần mềm Cuộc thi.

b) Nội dung: Tìm hiểu các quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Hình thức: Thi trực tuyến. Thí sinh tham gia dự thi trả lời các câu hỏi trắc nghiệm trực tiếp trên máy vi tính theo phần mềm bộ đề câu hỏi được thiết kế sẵn. Chi tiết về cách thức tham gia dự thi được thực hiện theo hướng dẫn tại Thể lệ Cuộc thi.

d) Thời gian:

- Từ tháng 9 đến hết tháng 10/2020:

+ Thành lập Ban Tổ chức, Tổ Thư ký;

+ Ban hành Thể lệ Cuộc thi;

+ Xây dựng phần mềm, chuyên trang Cuộc thi trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Bắc Kạn/Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn.

- + Tổ chức phát động Cuộc thi.
- Tháng 11/2020: Thời gian diễn ra Cuộc thi.
- Tháng 12/2020: Tổng kết và trao giải.

### **3. Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân**

- a) Đối tượng: Cán bộ, công chức các sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn
- b) Nội dung: Xây dựng các chuyên đề và mời báo viên truyền đạt kiến thức, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống cho cán bộ, công chức các sở, ban, ngành làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Kạn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
- c) Hình thức thực hiện: Tổ chức thành lớp tập huấn tập trung.
- d) Thời gian thực hiện: Trong quý IV/2020.

### **4. Xây dựng chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền về Trung tâm Phục vụ hành chính công trên phương tiện thông tin đại chúng**

- a) Nội dung: Tuyên truyền về hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các cơ quan, đơn vị về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Hình thức: Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, dành thời lượng phát sóng, diện tích trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Báo Bắc Kạn.
- c) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)**

#### **a) Nội dung tuyên truyền**

Biên soạn và phát hành tài liệu, tờ rơi, áp phích tuyên truyền liên quan đến các nội dung nêu tại mục 1 Phần II Kế hoạch này.

#### **b) Triển khai Cuộc thi trực tuyến**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định thành lập Ban Tổ chức, Tổ Thư ký giúp việc Cuộc thi.

- Phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bắc Kạn làm tốt công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin cho người dự thi.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng phần mềm, chuyên trang Cuộc thi trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Bắc Kạn.

- Xây dựng Thẻ lệ, bộ câu hỏi và đáp án Cuộc thi.
- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đoàn thể có liên quan tổ chức phát động Cuộc thi.
- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện triển khai Cuộc thi.
- Tham mưu cho Ban Tổ chức tổng kết và trao giải Cuộc thi.

#### c) Nội dung tập huấn

- Chủ trì thực hiện mở lớp tập huấn, chuẩn bị nội dung, chương trình tập huấn, ban hành giấy mời, phô tô tài liệu theo số lượng học viên tham gia tập huấn; công tác hậu cần, phục vụ và các nội dung khác phát sinh tại lớp tập huấn; thành lập lớp tập huấn.

- Biên soạn tài liệu tập huấn, in ấn tài liệu, phát tài liệu cho đối tượng tham gia tập huấn.

d) Dự trù kinh phí, trình Ủy ban nhân dân tỉnh cấp kinh phí để triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này.

### **2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã**

a) Ban hành văn bản triển khai, phát động Cuộc thi, đồng thời có giải pháp để vận động cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hưởng ứng tham gia Cuộc thi trực tuyến.

b) Các sở, ban, ngành cử công chức chính thức và dự phòng được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tham gia lớp tập huấn đúng thành phần, thời gian quy định.


### **3. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch.

### **4. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh; Báo Bắc Kạn; Cổng thông tin điện tử tỉnh Bắc Kạn**

Phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh làm tốt công tác tuyên truyền, cung cấp nội dung thông tin về Cuộc thi trực tuyến. Dành thời lượng đăng tải, phát sóng các thông tin phục vụ trước, trong và sau cuộc thi, tuyên truyền về Cuộc thi. Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, dành thời lượng phát sóng, đăng tải về hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các cơ quan, đơn vị.

**IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN:** Từ nguồn ngân sách nhà nước cân đối trong năm 2020.


Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn. 

**Nơi nhận:**

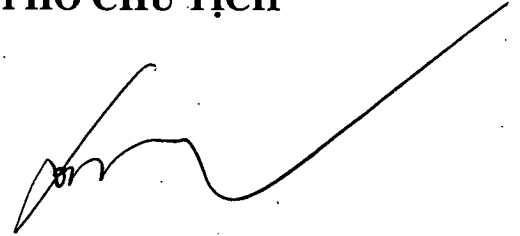
*Gửi bản điện tử:*

- CT, PCT UBND tỉnh;
- CVP;
- Các Sở, ban, ngành;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Báo Bắc Kạn;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;

*Gửi bản giấy:*

- TT HĐND tỉnh;
- Các đơn vị không có TDOffice;
- Lưu: VT, TTPVHCC. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Đỗ Thị Minh Hoa**