

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ  
VÂN PHONG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1177 /KKT-VP  
V/v báo cáo việc thực hiện các  
nhiệm vụ tuyên truyền cải cách  
hành chính năm 2017

Khánh Hòa, ngày 16 tháng 10 năm 2017

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa.

Thực hiện Công văn số 2260/SNV-CCHC ngày 13/10/2017 của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa về việc rà soát việc thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính trọng tâm năm 2017 theo chỉ đạo của UBND tỉnh;

Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong báo cáo kết quả thực hiện theo Bảng phụ lục 1 đính kèm.

Kính đề nghị Sở Nội vụ theo dõi, tổng hợp./.

*Nơi nhận:*

- Như trên;
- Lưu: VT, VP.



**TRƯỞNG BAN**

**Hoàng Đình Phi**

**Phụ lục I.**  
**BẢNG RA SOÁT VIỆC THỰC HIỆN NHIỆM VỤ TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2017**  
(kèm theo Công văn số 1177 /KKT-VP ngày 16 /10/2017 của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong)

STT	NỘI DUNG	KẾT QUẢ		GIẢI THÍCH CÁCH THỰC HIỆN (hoặc tài liệu kiểm chứng gồm: văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
		Đã thực hiện	Chưa thực hiện	
<b>I.</b>	<b>ĐỐI VỚI CBCCVC</b>			
1	Tổ chức hội nghị phổ biến, quán triệt toàn diện mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm thực hiện CCHC tại Kế hoạch CCHC tình giai đoạn 2016 - 2020, Kế hoạch CCHC năm 2017 của UBND tỉnh và của ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương đến tận phòng, ban, đơn vị trực thuộc, UBND cấp xã	Đã tổ chức cuộc họp, có biên bản kèm theo		Thông báo số 15/TB-KKT ngày 14/02/2017 của BQLKKT Vân Phong kết luận tại Hội nghị công bố Chỉ số và xếp hạng CCHC năm 2016 và triển khai một số nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2017.
2	Tổ chức phổ biến, quán triệt ngay các văn bản, chỉ đạo về cải cách hành chính của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh thông qua:			
	- Đăng thông tin trên Trang thông tin điện tử và gửi qua hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (E-office)	Đã thực hiện		Ban đã đăng tải các văn bản, chỉ đạo về CCHC tại trang TTĐT <a href="http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh.html">http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh.html</a> đồng thời gửi qua E-office đến toàn thể CCVC-LĐ.
	- Giao ban thường kỳ	Đã thực hiện		Kịp thời phổ biến, quán triệt đến CCVC-LĐ các văn bản CCHC trong các cuộc họp giao ban hàng tuần.
	- Ngày giáo dục pháp luật	Đã thực hiện		Ban đã ban hành Kế hoạch số 24/KH-KKT ngày 21/8/2017 tổ chức thực hiện “Ngày Pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam” năm 2017 tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong

3	<p>Tổ chức hội nghị công bố Chỉ số hài lòng năm 2016 chậm nhất trước ngày 15/4/2017, công khai các Báo cáo chỉ số hài lòng bằng nhiều hình thức để người dân, tổ chức và doanh nghiệp được biết. Phổ biến kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đến cán bộ, công chức, viên chức trong tháng 5/2017.</p>			
	<p>- <i>Tổ chức hội nghị công bố Chỉ số hài lòng năm 2016</i></p>	<p>Đã thực hiện</p>		<p>Thông báo số 20/TB-KKT ngày 13/3/2017 của BQLKKT Văn Phong kết luận tại Hội nghị công bố Chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 và đề ra biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công năm 2017</p>
	<p>- <i>Công khai các Báo cáo chỉ số hài lòng bằng nhiều hình thức để người dân, tổ chức và doanh nghiệp được biết</i></p>	<p>Đã thực hiện</p>		<p>Ban đã đăng tải các Báo cáo chỉ số hài lòng của UBND tỉnh (<i>Báo cáo Chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2016 và Thông báo số 161/TB-UBND ngày 21/3/2017 của UBND tỉnh về kết luận của UBND tỉnh tại Hội nghị công bố chỉ số hài lòng, chỉ số cải cách hành chính năm 2016; triển khai Kế hoạch CCHC năm 2017</i>) lên chuyên mục “<i>Cải cách hành chính</i>” trên trang TTĐT của cơ quan để người dân, tổ chức và doanh nghiệp được biết.</p>
	<p>- <i>Phổ biến kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đến cán bộ, công chức, viên chức</i></p>	<p>Đã thực hiện</p>		<p>Ban đã gửi Thông báo số 20/TB-KKT cho toàn thể CCVC-LĐ của Ban biết và thực hiện.</p>
4	<p>Tổ chức 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 (PAPI) năm 2016 khi được cơ quan có thẩm quyền công bố.</p>			<p>Ban đã gửi Báo cáo số 94/BC-UBND ngày 18/5/2017 của UBND tỉnh về tình hình sử dụng thông tin, kết quả chỉ số PCI, PAPI tại Khánh Hoà đến toàn thể CCVC-LĐ tại cơ quan qua hệ thống E-Office, đăng tải trên trang TTĐT của cơ quan.</p>

5	Tổ chức báo cáo tình hình, kết quả CCHC, cập nhật thông tin CCHC			
	- <i>Tổ chức báo cáo tình hình, kết quả CCHC, cập nhật thông tin CCHC trong hội nghị sơ kết 6 tháng, tổng kết năm</i>	Đã hiện	thực	Ngày 29/6/2017, Ban chỉ đạo cải cách hành chính của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đã họp tổng kết báo cáo tình hình, kết quả CCHC 06 tháng đầu năm 2016 (Kèm theo Biên bản cuộc và Thông báo Kết luận cuộc họp).
	- <i>Quan tâm cập nhật ngay các quy định, chỉ đạo, giải pháp mới về cải cách hành chính có liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm thực thi của cán bộ, công chức, viên chức</i>	Đã hiện	thực	Ban đã gửi qua hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (E-office) và đăng tải trên website cơ quan các quy định, chỉ đạo, giải pháp mới về CCHC.
6	Phổ biến Báo cáo CCHC định kỳ của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh, của cơ quan, đơn vị, địa phương			
	- <i>Phổ biến đến từng cán bộ, công chức, viên chức.</i>	Đã hiện	thực	Ban đã gửi qua hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (E-office) đến toàn bộ CCVC-NLĐ của Ban.
	- <i>Đăng tải các báo cáo CCHC định kỳ trên Trang thông tin điện tử ngay sau khi được ban hành.</i>	Đã hiện	thực	Đã đăng tải trên trang TTĐT của Ban (chuyên mục CCHC).
7	Tổ chức nghiên cứu, giới thiệu các mô hình, sáng kiến, giải pháp cải cách hành chính có hiệu quả tốt.	Đã hiện	thực	Ban đã nghiên cứu giải pháp CCHC “ <i>Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong</i> ” tham gia cuộc thi “ <i>Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ</i> ” lần thứ 3 - năm 2017.
8	Quản triệt Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh			
	- <i>Tiếp tục quản triệt Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa và công chức chuyên môn;</i>	Đã hiện	thực	
	- <i>Công bố số liệu về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông vào tuần cuối hàng tháng.</i>	Đã hiện	thực	Hàng tháng, Ban đều tiến hành báo cáo kết quả giải quyết TTHC và đăng tải trên trang TTĐT của cơ

				quan (trong chuyên mục “Kiểm soát TTHC”).
	<i>- Người đứng đầu cơ quan trực tiếp nhắc nhở, chấn chỉnh để công chức, viên chức thực hiện nghiêm nguyên tắc và quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện tốt quy tắc giao tiếp, ứng xử để người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng</i>	Đã hiện	thực	Thường xuyên
9	Tổ chức 01 đợt tập huấn, hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến mức độ 3, 4 cho cán bộ, công chức, viên chức đến tận cấp xã			Ban không có nhiệm vụ này
10	Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức truy cập thường xuyên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh Khánh Hòa ( <a href="http://cchc.khanhhoa.gov.vn">http://cchc.khanhhoa.gov.vn</a> ) để cập nhật văn bản, chỉ đạo, thông tin, số liệu, tình hình và kết quả cải cách hành chính.	Đã hiện	thực	Thường xuyên
11	Duy trì và nâng cấp các ứng dụng đã được xây dựng, cập nhật trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương			
	<i>- Hoàn thiện chuyên mục cải cách hành chính trên cột nội dung trang chủ Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; ưu tiên thông tin, giới thiệu những cơ chế, chính sách mới, những giải pháp cải cách thủ tục hành chính và những tiện ích mới trong cung cấp dịch vụ công của cơ quan, ngành, địa phương và của tỉnh.</i>	Đã hiện	thực	Thường xuyên
	<i>- Thực hiện đăng tải các văn bản CCHC của cấp trên và của cơ quan, đơn vị mình ngay sau khi được ban hành.</i>	Đã hiện	thực	Thường xuyên cập nhật các văn bản CCHC và đăng tải lên trang TTĐT của cơ quan.
	<i>- Mở chức năng thông báo danh sách hồ sơ đã được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa, hồ sơ đề nghị bổ sung và danh sách hồ sơ chờ trả kết quả trên trang thông tin điện tử; thực hiện cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin hồ sơ</i>	Đã hiện	thực	Ảnh kiểm chứng
	<i>- Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về khó khăn, vướng mắc về chính sách, thủ tục hành chính, tinh thần, thái độ phục vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp và đăng tải nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị trên trang thông tin điện tử</i>	Đã hiện	thực	Ban có trang bị thùng thư góp ý, niêm yết thông tin đường dây nóng tại Bộ phận Một cửa, Sổ phản ánh kiến nghị tại Bảng niêm yết TTHC, và mục “Liên hệ” trên trang TTĐT của cơ quan. Tuy nhiên, Ban chưa nhận được phản ánh, kiến nghị, góp ý nào.
	<i>- Đăng tải tối thiểu 10 tin bài về cải cách hành chính mỗi tháng.</i>	Đã hiện	thực	Mỗi tháng Ban đăng tải ít nhất 01 tin bài về cải cách hành chính.
12	Hệ thống hóa văn bản CCHC, xây dựng thành sổ tay cải cách hành chính điện tử và cung cấp cho cán bộ, công chức, viên chức; cập nhật sổ tay khi có văn bản mới.	Đã hiện	thực	Đã đăng tải trên trang TTĐT của cơ quan.
13	Gắn kết chặt chẽ tuyên truyền CCHC trong sinh hoạt chi bộ thường kỳ và	Đã	thực	Nhiệm vụ thường xuyên



	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 Nhiệm vụ thường xuyên thi đua yêu nước.	hiện		
14	Mỗi cán bộ, công chức, viên chức 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.	Đã hiện	thực	Nhiệm vụ thường xuyên
15	Công khai việc biểu dương các cơ quan, đơn vị, cá nhân làm tốt cũng như nội dung phê bình, nhắc nhở, xử lý các cơ quan, đơn vị, cá nhân hạn chế, yếu kém, vi phạm; công khai kết quả thanh tra, kiểm tra có liên quan đến cải cách hành chính theo quy định.	Đã hiện	thực	Nhiệm vụ thường xuyên
<b>II ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP</b>				
1	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 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.			
	- "Sự hài lòng của nhân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan nhà nước",	Đã hiện	thực	Ảnh kiểm chứng
	- "Dân chủ, nhanh gọn, đúng luật";	Đã hiện	thực	Ảnh kiểm chứng
	- "Hãy nộp hồ sơ điện tử để giảm giấy tờ, thời gian và chi phí";	Đã hiện	thực	Ảnh kiểm chứng
2	Công khai đầy đủ thông tin thủ tục hành chính, thông tin đường dây nóng theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh - Tại Bộ phận một cửa; - Trên Trang thông tin điện tử;			
	- Tại Bộ phận một cửa;	Đã hiện	thực	Ảnh kiểm chứng
	- Trên Trang thông tin điện tử;	Đã hiện	thực	<a href="http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/cai-cach-hanh-chinh/cong-bo-duong-day-nong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh.html">http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/cai-cach-hanh-chinh/cong-bo-duong-day-nong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh.html</a>  <a href="http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/quy-trinh-iso/quy-trinh-iso-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh.html">http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/quy-trinh-iso/quy-trinh-iso-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh.html</a>
	- Trang thông tin Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa;	Đã hiện	thực	<a href="http://tthc.vanphong.khanhhoa.gov.vn/?ModuleId=c19ebe9e-3aae-45a3-8326-c5623641e1fb">http://tthc.vanphong.khanhhoa.gov.vn/?ModuleId=c19ebe9e-3aae-45a3-8326-c5623641e1fb</a>
3	In đầy đủ thông tin đường dây nóng, cách thức tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ	Đã	thực	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết

	vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	hiện		quả
4	Tiến hành khảo sát, lấy ý kiến người dân, tổ chức, doanh nghiệp để bổ sung, tăng cường các biện pháp hỗ trợ, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa và thông qua các hình thức thiết thực khác.	Đã thực hiện		Ban đã tiến hành 02 đợt đo lường sự thoả mãn khách hàng: + Đợt 1, đo lường sự thoả mãn khách hàng Quý I/2017: Công văn số 322/KKT-VP ngày 13/4/2017 + Đợt 2, đo lường sự thoả mãn khách hàng năm 2017: Công văn số 1038/KKT-VP ngày 13/9/2017. (cụ thể tại Báo cáo số 105/BC-KKT ngày 01/10/2017 của BQLKKT Vân Phong về kết quả thực hiện đo lường sự thoả mãn khách hàng)
5	Niêm yết công khai quy tắc giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc			
	- Tại Bộ phận một cửa	Đã thực hiện		Ảnh kiểm chứng
	- Đăng thông tin trên Trang thông tin điện tử	Đã thực hiện		<a href="http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/tin-tuc-cai-cach-hanh-chinh/quyet-dinh-ban-hanh-quy-tac-ung-xu-cua-can-bo-cong-chuc-vien-chuc-va-nguoi-lao-dong-ban-quan-ly-khu-kinh-te-van-phong.html">http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/tin-tuc-cai-cach-hanh-chinh/quyet-dinh-ban-hanh-quy-tac-ung-xu-cua-can-bo-cong-chuc-vien-chuc-va-nguoi-lao-dong-ban-quan-ly-khu-kinh-te-van-phong.html</a>
	- In phát cho mỗi cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa 01 bộ	Đã thực hiện		Ảnh kiểm chứng
6	In và phát tờ rơi tuyên truyền			
	- Tờ rơi hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4 tại Bộ phận một cửa	Đã thực hiện		Niêm yết tại Bộ phận Một cửa Thông báo số 90/TB-KKT ngày 21/8/2017 về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của BQLKKT Vân Phong.
	- Tờ rơi hướng dẫn sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cước phí			Ban không sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết TTHC mà chỉ thực hiện giao trả kết quả giải quyết hồ sơ đối với các TTHC không phải đóng lệ phí

				<p>và khách hàng lựa chọn nhận kết quả qua đường bưu điện. (trước khi in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, chuyên viên tại Bộ phận Một cửa sẽ hỏi ý kiến khách hàng đối với cách thức nhận kết quả: trực tiếp tại trụ sở cơ quan/quá đường bưu điện)</p>
	<p>- <i>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</i></p>			<p>Ban không phát tờ rơi hướng dẫn thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích mà tại Bộ phận một cửa niêm yết hướng dẫn trình tự thực hiện thủ tục hành chính đối với các trường hợp nộp hồ sơ qua đường bưu điện.</p>
7	<p>Niêm yết hướng dẫn ứng dụng tin nhắn (SMS) tự động thông báo tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn cách tra cứu tiến độ hồ sơ bằng tin nhắn.</p>	Đã hiện	thực	<p>Niêm yết tại Bộ phận Một cửa Thông báo số 107/TB-KKT ngày 18/9/2017 triển khai Hệ thống dịch vụ tin nhắn tự động và Hệ thống tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân.</p>
8	<p>UBND các huyện, thị xã, thành phố thành lập tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục trực tuyến tại Bộ phận một cửa và tiến hành hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng ít nhất 02 lần/tuần. (Các cơ quan ngành dọc có thể tổ chức hướng dẫn trực tiếp hoặc tổ chức tập huấn, biên soạn tài liệu hướng dẫn và gửi cho khách hàng qua email, ứng dụng di động, đăng tải trên Trang thông tin điện tử)</p>	Đã hiện	thực	<p><a href="http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/cai-cach-hanh-chinh/huong-dan-nop-ho-so-dien-tu.html">http://vanphong.khanhhoa.gov.vn/article/cai-cach-hanh-chinh/huong-dan-nop-ho-so-dien-tu.html</a></p>
9	<p>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, mạng di động, hệ thống truyền thanh, truyền hình.</p>	Đã hiện	thực	<p>Ban có trang bị thùng thư góp ý, niêm yết thông tin đường dây nóng tại Bộ phận Một cửa, Sổ phản ánh kiến nghị tại Bảng niêm yết TTHC, và mục “Liên hệ” trên trang TTĐT của cơ quan. Tuy nhiên, Ban chưa nhận được phản ánh, kiến nghị, góp ý nào.</p>
10	<p>Khai thác các tiện ích mạng xã hội, mạng di động để cung cấp thông tin dịch vụ công và tương tác, hỗ trợ cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, tiếp nhận thông tin phản hồi để cải thiện chất lượng phục vụ.</p>	Đã hiện	thực	<p>Ban có 2 mục “<i>Hỏi- Đáp</i>” và “<i>Liên hệ</i>” trên trang thông tin điện tử của Ban để tiến hành tương tác, hỗ trợ</p>



				cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.
11	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.	Đã hiện	thực	Trong năm 2017, Ban đã tham gia 02 Hội nghị đối thoại doanh nghiệp do UBND tỉnh tổ chức. Thông qua hội nghị, Ban đã thông tin kịp thời và hướng dẫn rõ các quy định, cơ chế, chính sách do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành. Đồng thời, đăng tải các văn bản QPPL, các quy chế, chính sách trên trang TTĐT của cơ quan.
12	Giao trách nhiệm rõ ràng về việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các vướng mắc.	Đã hiện	thực	Việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các vướng mắc được lãnh đạo Ban thực hiện và uỷ quyền cho Chánh Văn phòng tham mưu xử lý.
13	Có văn bản chỉ đạo cán bộ, 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, tổ chức, 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 hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hạn để giữ gìn uy tín, danh dự của cơ quan hành chính Nhà nước, xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết với Nhân dân, từng bước củng cố hình mẫu chính quyền đối thoại, nói đi đôi với làm.	Đã hiện	thực	Ban đã ban hành Quyết định số 214/QĐ-KKT ngày 27/12/2017 về Quy tắc ứng xử của CBCC, VC-NLĐ tại cơ quan. Thực hiện đúng theo 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 hồ sơ, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả hồ sơ trễ hạn.
8	Gửi phiếu khảo sát ý kiến khách hàng mỗi quý để rút kinh nghiệm cải thiện chất lượng dịch vụ, xây dựng mối quan hệ tin cậy, hợp tác bình đẳng giữa các cơ quan, đơn vị của Nhà nước với tổ chức, cá nhân, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân theo quy định pháp luật.	Đã hiện	thực	Ban đã tiến hành 02 đợt đo lường sự thoả mãn khách hàng: + Đợt 1, đo lường sự thoả mãn khách hàng Quý I/2017: Công văn số 322/KKT-VP ngày 13/4/2017 + Đợt 2, đo lường sự thoả mãn khách hàng năm 2017: Công văn số 1038/KKT-VP ngày 13/9/2017. (cụ thể tại Báo cáo số 105/BC-KKT ngày 01/10/2017 của BQLKKT Văn Phong về kết quả

				thực hiện đo lường sự thoả mãn khách hàng)
	<b>CÁC VĂN BẢN CỤ THỂ HÓA KẾ HOẠCH TUYÊN TRUYỀN CCHC CỦA TỈNH NĂM 2017</b>			
1	Kế hoạch số 18/KH-KKT ngày 07/4/2017 về tuyên truyền cải cách hành chính của cơ quan năm 2017			

