

Số: 368 /KH-UBND

Nha Trang, ngày 07 tháng 3 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Vinh Hòa năm 2024

Căn cứ Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2023 và kế hoạch số 1563/KH-UBND ngày 01/03/2024 của UBND thành phố Nha Trang về việc khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang;

UBND phường Vinh Hòa xây dựng Kế hoạch khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Phát huy những kết quả đạt được, đồng thời khắc phục triệt để các nội dung, tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính còn hạn chế đối với UBND phường trong năm 2023 (các tiêu chí không đạt điểm hoặc đạt điểm nhưng không đạt mức tối đa), qua đó cải thiện, nâng cao điểm đánh giá, Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường trong năm 2024.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị trong công tác chỉ đạo, điều hành, giám sát kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính. 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hiểu rõ được trách nhiệm cá nhân trong công tác cải cách hành chính, nỗ lực thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

- Chấm dứt tình trạng các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính được UBND thành phố giao cho UBND phường nhưng không được thực hiện hoặc thực hiện mang tính hình thức, không hiệu quả, không đạt yêu cầu.

2. Yêu cầu

- Đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; nâng cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Bảo đảm các nội dung, nhiệm vụ được triển khai thực chất, đạt hiệu quả cao nhất trong khả năng thực hiện của cơ quan.

- Các nội dung, nhiệm vụ phải được thực hiện kịp thời, thống nhất.

- Kiên quyết xử lý nghiêm đối với người đứng đầu cơ quan và cán bộ, công chức, người lao động thiếu trách nhiệm, không thực hiện đúng, đầy đủ các nhiệm vụ được giao.

- Cấp ủy thường xuyên kiểm tra, giám sát công tác cải cách hành chính, xem cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng phối hợp với các bộ phận chuyên môn có liên quan:

- Tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung kế hoạch, bảo đảm tất cả đảng viên, cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan nhận thức được vai trò, trách nhiệm cá nhân trong thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Thường xuyên tổ chức phổ biến, cập nhật kiến thức pháp luật cho cán bộ, công chức, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, tăng tính hiệu quả trong thực thi công vụ và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

- Thường xuyên chỉ đạo, theo dõi kết quả thực hiện các nhiệm vụ của cán bộ, công chức, người lao động. Định kỳ hàng tuần phải tổ chức họp đánh giá kết quả, thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này để đôn đốc, chấn chỉnh và xử lý nghiêm những cá nhân thiếu trách nhiệm, thực hiện nhiệm vụ không đạt yêu cầu.

- Văn phòng thực hiện báo cáo Định kỳ trước ngày 25 hàng tháng về UBND thành phố về tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại kế hoạch .

- Thường xuyên báo cáo các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện để có hướng chỉ đạo, khắc phục kịp thời; đồng thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với các CBCC không thực hiện nhiệm vụ được giao.

Đề nghị cấp ủy các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị; tăng cường giám sát thực tế để nắm bắt kết quả thực hiện, kịp thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót.

Yêu cầu toàn thể CBCC căn cứ kế hoạch để triển khai thực hiện hiệu quả, đảm bảo hoàn thành mục tiêu và yêu cầu đề ra../.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Phòng Nội vụ TP;
- TT Đảng ủy; HĐND, UBND phường.
- UBMTTQVN và các đoàn thể phường;
- Công chức, nhân viên ủy ban phường;
- Lưu: VT, Kiêu.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hà

Phụ lục

**NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
CỦA UBND PHƯỜNG VINH HÒA NĂM 2024**

(Kèm theo Kế hoạch số 368/KH-UBND ngày 07/3 /2024 của UBND phường Vinh Hòa)

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH			
1	Triển khai hiệu quả, đúng tiến độ đối với các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) của phường năm 2024.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch CCHC của phường năm 2024; kết quả của từng nhiệm vụ đạt yêu cầu, đảm bảo tiến độ	Trước ngày 10/12/2024	- Cán bộ, công chức thực hiện đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC phường năm 2024 (Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 31/01/2024). Văn phòng phụ trách CCHC báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 20/11/2024.
2	Kiểm tra công tác CCHC nội bộ tại cơ quan	Kế hoạch kiểm tra của UBND; Báo cáo kết quả kiểm tra	Trong quý II năm 2024	Văn phòng phụ trách CCHC tham mưu UBND phường triển khai thực hiện.
3	Tất cả vấn đề phát hiện qua kiểm tra CCHC nội bộ được chỉ đạo xử lý.	Vấn bản chấn chỉnh, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác CCHC	Trong quý II năm 2024	Văn phòng tổng hợp.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Triển khai hiệu quả, đúng tiến độ đối với các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC của thành phố năm 2024.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch tuyên truyền CCHC của phường năm 2024; kết quả của từng nhiệm vụ đạt yêu cầu, đảm bảo tiến độ	Trước ngày 10/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> - CBCC triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch của UBND phường về tuyên truyền CCHC năm 2024, - Văn phòng tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 20/11/2024.
5	Báo cáo CCHC định kỳ của UBND phường đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian.	Báo cáo CCHC của UBND phường (quý I, 6 tháng, quý III và báo cáo năm 2024)	Báo cáo gửi phòng Nội vụ trong ngày 14 của tháng cuối kỳ báo cáo	<ul style="list-style-type: none"> - văn phòng theo dõi đôn đốc và tổng hợp báo cáo định kỳ kết quả thực hiện theo quy định (qua Phòng Nội vụ) theo hướng dẫn tại Công văn số 130/NV ngày 09/3/2022 và Công văn số 479/NV ngày 01/8/2022 của Phòng Nội vụ thành phố Nha Trang.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	Tăng tỷ lệ nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh, Thành phố giao trong năm 2024 được hoàn thành sớm hạn, đúng hạn.	Các nhiệm vụ, công việc do UBND tỉnh giao được giải quyết sớm hạn, đúng hạn đạt từ 95% trở lên	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng thường xuyên theo dõi, nhắc CBCC có liên quan xử lý kịp thời đối với công việc được giao trên phần mềm Nhắc việc, đảm bảo hoàn thành đúng hạn và phản hồi đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc cần thêm thời gian giải quyết, phải kịp thời báo cáo hoặc có văn bản đề nghị gia hạn gửi về UBND thành phố chậm nhất 03 ngày trước thời hạn được giao, thời gian gia hạn phải phù hợp, đảm bảo hoàn thành công việc được giao, tránh tình trạng gia hạn nhiều lần. - Định kỳ thứ hai hằng tuần, Văn phòng tổng hợp, báo cáo UBND phường kết quả thực hiện nhiệm vụ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
7	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC.	Sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trong năm 2024 được áp dụng và được công nhận hiệu quả (có ít nhất 01 sáng kiến)	Trong năm 2024	Toàn thể CBCC nghiên cứu, triển khai các sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC, đề nghị công nhận hiệu quả và phạm vi áp dụng theo quy định.
8	Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh.	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức, nhân viên tham gia giải quyết TTHC hàng tháng - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức và người đứng đầu cơ quan năm 2024 	Định kỳ hàng tháng	- văn phòng phụ trách CCHC tham mưu UBND phường thực hiện việc đánh giá cán bộ, công chức, nhân viên tham gia giải quyết TTHC hàng tháng. Lấy kết quả này đưa vào đánh giá hàng quý, đánh giá cuối năm, làm cơ sở phân phối thu nhập tăng thêm, theo nguyên tắc: cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ			
1	Báo cáo kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) định kỳ và đột xuất đúng thời hạn, đảm bảo đầy đủ nội dung.	Báo cáo về kết quả kiểm tra, xử lý VBQPPL; rà soát, hệ thống hóa VBQPPL của UBND thành phố	Trước ngày 15/12/2024	- Công chức tư pháp chủ trì phối hợp các bộ phận có liên quan thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch UBND phường (gửi Phòng Tư pháp trước ngày 06/12/2024).
2	Xử lý, kiến nghị xử lý kịp thời văn bản trái pháp luật qua công tác kiểm tra VBQPPL.	Báo cáo kiểm tra, xử lý VBQPPL	Trước ngày 15/12/2024	Công chức tư pháp chủ trì phối hợp các bộ phận có liên quan thực hiện tổng hợp, tham mưu UBND thành phố xử lý hoặc báo cáo, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các văn bản trái luật được phát hiện qua kiểm tra VBQPPL.
3	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của thành phố năm 2023.	Kế hoạch của UBND phường về theo dõi thi hành pháp luật năm 2024; Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật năm 2024	Trước ngày 05/12/2024	- Tư pháp phụ trách tham mưu UBND phường xây dựng kế hoạch theo đúng nội dung và thời hạn quy định. - Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Tư pháp đúng thời hạn và nội dung yêu cầu. (báo cáo phải nêu cụ thể kết quả theo từng nhiệm vụ được giao).
4	Báo cáo đột xuất, định kỳ về theo dõi thi hành pháp luật của UBND thành phố đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian.	Báo cáo đột xuất, định kỳ về theo dõi thi hành pháp luật của UBND phường	Trong năm 2024 Báo cáo năm hoàn thành trước ngày 05/12/2024	- Công chức tư pháp chủ trì phối hợp các bộ phận có liên quan thực hiện báo cáo đột xuất theo đề nghị của Phòng Tư pháp đúng thời hạn và nội dung yêu cầu.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
5	Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật.	Các vấn đề bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật (không bao gồm các bất cập về biên chế, tập huấn) được xử lý hoặc kiến nghị xử lý	Trước ngày 05/12/2024	- Công chức tư pháp chủ trì phối hợp các bộ phận có liên quan thực hiện báo cáo các vấn đề bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật về Phòng Tư pháp trong Báo cáo kết quả thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật năm 2024.
III CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC, loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo; các loại mẫu đơn, tờ khai không cần thiết gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.	100% số vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC được xử lý hoặc kiến nghị xử lý	Thường xuyên Riêng báo cáo rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2024 gửi Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 25/7/2024	- Văn phòng chủ trì phối hợp các bộ phận chuyên môn báo cáo các vấn đề phát hiện được qua công tác rà soát TTHC và nội dung kiến nghị về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trong báo cáo đột xuất, báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ. Riêng báo cáo rà soát TTHC năm 2024 gửi trước ngày 01/6/2024.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa, trên Trang Thông tin điện tử của phường.	<ul style="list-style-type: none"> - 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố được cập nhật, công khai đảm bảo yêu cầu tại Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ - In thành bộ tài liệu đặt tài bàn viết hồ sơ (kèm theo hồ sơ mẫu) 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm rà soát, cập nhật, cung cấp thông tin chi tiết về TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách (được công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) cho Đ/c chi tư pháp để thực hiện việc công khai và niêm yết đầy đủ danh mục và nội dung chi tiết của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố tại Bộ phận Một cửa (trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi có quyết định công bố của UBND tỉnh). - Văn phòng, tư pháp (Đ/c chi) phối hợp văn hóa thông tin đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của thành phố; - Văn phòng phối hợp các bộ phận chuyên môn tạo lập đầy đủ các hồ sơ mẫu theo quy định.
3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang Thông tin điện tử của phường	100% hồ sơ TTHC do UBND phường tiếp nhận, giải quyết được công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Trang Thông tin điện tử của phường	Thường xuyên	Văn phòng (Đ/c Kiều) thực hiện việc công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang Thông tin điện tử của phường theo quy định. (Báo cáo định kỳ hàng quý)

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền của UBND phường tại Bộ phận Một cửa (trừ những thủ tục được UBND tỉnh cho phép chưa thực hiện).	100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	- Các CBCC được phân công tại Bộ phận Một cửa trực tiếp thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa.
5	Công khai đầy đủ thông tin tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử và mặt sau của Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, gồm: Số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC.	Số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC được công khai theo đúng quy định	Thường xuyên	- Văn phòng (Đ/c Kiều) theo dõi, kiểm tra, cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, công khai tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Các hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận chính thức hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi được gửi thành công trên hệ thống. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các CBCC có tham gia giải quyết TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa, cụ thể: <ul style="list-style-type: none"> + Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. + Đối với hồ sơ cần bổ sung phải có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. + Đối với hồ sơ trễ hạn phải có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn. - Việc dừng tính hồ sơ phải có lý do cụ thể, có văn bản liên quan đính kèm trên phần mềm trước khi bấm dừng tính để thuận tiện cho việc theo dõi, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ; đồng thời cơ quan, đơn vị thực hiện dừng tính phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng đã nộp hồ sơ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>- Văn phòng phụ trách Một cửa theo dõi, nhắc nhở việc thực hiện giải quyết hồ sơ của CBCC tham gia giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa đúng quy định tránh sai sót hoặc</p>
7	<p>100% hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định).</p>	<p>- Từng hồ sơ TTHC đều có kết quả giải quyết TTHC là bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định - Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp kết quả điện tử của UBND phường đạt 100%</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>- CBCC tham gia giải quyết TTHC thực hiện nghiêm việc số hóa kết quả giải quyết TTHC đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.</p>

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
8	100% hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ.	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ đầu vào được tạo lập hồ sơ điện tử; các văn bản, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC được đính kèm đầy đủ trên phần mềm - Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của phường đạt 100% 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - CBCC tham gia giải quyết TTHC thực hiện nghiêm việc việc tạo lập hồ sơ điện tử, số hóa hồ sơ, văn bản trong quá trình giải quyết TTHC đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.
9	100% hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	<ul style="list-style-type: none"> - Khai thác sử dụng lại thông tin, không yêu cầu công dân xuất trình, cung cấp các hồ sơ, thông tin đã cung cấp khi giải quyết các TTHC trước đó. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - CBCC tham gia giải quyết TTHC sử dụng chức năng “Kiểm tra thông tin công dân” trên phần mềm Một cửa điện tử trước khi tiếp nhận hồ sơ; đồng thời khai thác, sử dụng lại các giấy tờ của công dân đã được lưu trữ trong Kho lưu trữ trên phần mềm Một cửa điện tử.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
		<p>- Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa của phường đạt 100%</p>		
10	<p>Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn, sớm hạn.</p>	<p>Phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND phường năm 2024 xuống dưới 0,2%.</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>- Định kỳ vào đầu mỗi buổi làm việc, Văn phòng (Đ/c Kiều) thực hiện thống kê danh sách hồ sơ sắp đến hạn, chuyển qua nhóm Zalo để CBCC có liên quan kịp thời xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định. Không để xảy ra tình trạng quên xử lý, tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử, dẫn đến hồ sơ trễ hạn.</p>

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
11	Phân đấu không phát sinh hồ sơ trễ hạn năm 2024.	100% TTHC được giải quyết đúng hạn (trừ hồ sơ trễ do lỗi phần mềm, do cơ quan phối hợp)	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ hàng tuần, Văn phòng (Đ/c Kiềm) thống kê kết quả giải quyết hồ sơ. - Xử lý kiên quyết đối với các trường hợp CBCC quên xử lý, tác nghiệp trên phần mềm Một cửa để xảy ra hồ sơ trễ hạn.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
12	Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của phường trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt loại Tốt trở lên.	Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Chỉ số Tổng hợp của phường đạt 80 điểm trở lên	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng phối hợp Văn hóa thông tin thực hiện công khai TTHC, tiến độ giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử; - Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; thực hiện số hóa hồ sơ và triển khai các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng cho tổ chức, công dân. - Văn phòng báo cáo kết quả đánh giá hàng quý và năm đúng quy định (lồng ghép trong Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử).
13	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC (theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP) tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của UBND cấp huyện	Địa chỉ tiếp nhận PAKN được công khai đúng quy định	Thường xuyên	Văn phòng phối hợp văn hóa thông tin công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN đúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại Kế hoạch kiểm soát TTHC; kịp thời cập nhật, điều chỉnh khi có thông tin thay đổi.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
14	100% PAKN của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC được xử lý đúng thời hạn và công khai kết quả xử lý đúng quy định.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản trả lời PAKN gửi tổ chức, công dân và Văn phòng UBND tỉnh đúng thời hạn quy định. - Kết quả xử lý PAKN được công khai tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Tư pháp (Đ/c Đức) khi nhận được PAKN về quy định hành chính, TTHC phải ưu tiên giải quyết đúng thời hạn. Trường hợp PAKN phức tạp, cần thêm thời gian xử lý phải liên hệ trực tiếp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố để đề nghị gia hạn (trước khi hết hạn xử lý ít nhất 02 ngày). - Tư pháp (Đ/c Đức) thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống PAKN tỉnh Khánh Hòa; kịp thời cập nhật kết quả xử lý PAKN theo đúng quy định.
15	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền.	100% kết quả trả lời PAKN được công khai kịp thời và đúng quy định	Chậm nhất 02 ngày làm việc từ khi văn bản trả lời PAKN được ban hành	<p>Tư pháp phối hợp với văn hóa thông tin công khai kết quả trả lời PAKN thông qua các hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường. - Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng. - Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị. - Các hình thức khác.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
16	Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC	- Kế hoạch, báo cáo kết quả kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC	Trong quý II năm 2024	- Văn phòng tham mưu UBND phường thực hiện (lồng ghép nội dung kiểm tra cải cách hành chính nội bộ)
17	Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.	Báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ được gửi thông qua hệ thống báo cáo Chính phủ đúng thời gian và nội dung quy định (quý I, quý II, quý III, năm 2024)	Báo cáo của UBND phường gửi trên hệ thống báo cáo Chính phủ chậm nhất vào ngày 19 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo	- văn phòng phụ trách (Đ/c Kiềm) thực hiện báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ trên hệ thống báo cáo Chính phủ theo hướng dẫn của UBND thành phố tại Công văn số 1882/UBND-VP ngày 15/3/2019 v/v thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và Công văn số 9649/UBND-VP ngày 14/12/2020 v/v báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (chậm nhất vào ngày 17 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY			
1	Sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức theo quy định.	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định phân công nhiệm vụ - Quy chế làm việc của UBND phường 	Trong vòng 30 ngày sau khi có hướng dẫn của UBND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng tham mưu UBND phường xây dựng quyết định phân công nhiệm vụ và hoàn thiện Quy chế làm việc của UBND phường.
V	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ			
1	Thực hiện đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh, vị trí việc làm và báo cáo theo đúng thời gian quy định.	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch tổ chức kiểm điểm và đánh giá, xếp loại chất lượng hằng năm đối với tập thể, cá nhân phường năm 2024. - Báo cáo kết quả đánh giá cán bộ, công chức, viên chức năm 2024. 	Trong quý IV/2024	<ul style="list-style-type: none"> - cơ quan tổ chức đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ công chức, theo Kế hoạch của UBND thành phố và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức năm 2024.	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành toàn bộ các lớp bồi dưỡng, tập huấn theo kế hoạch đề ra - 100% cán bộ, công chức, c được đào tạo, bồi dưỡng trong năm theo thông báo triệu tập đi đào tạo, bồi dưỡng 	Trong năm 2024	- CBCC tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn do tỉnh, thành phố tổ chức.
3	Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 10316/KH-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh; Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.	Báo cáo của UBND phường	Báo cáo 06 tháng trước ngày 15/6/2024 Báo cáo năm trước ngày 15/11/2024	- Văn phòng báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch số 541/KH-UBND ngày 24/01/2017 của UBND thành phố về triển khai thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Nha Trang và Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc của các sở, ngành, địa phương về Phòng Nội vụ (báo cáo 06 tháng gửi trước ngày 01/6/2024, báo cáo năm gửi trước ngày 01/11/2024).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Chấp hành nghiêm kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.	Không có trường hợp cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật từ mức khiển trách trở lên	Thường xuyên	- Văn phòng tham mưu UBND phường thường xuyên quán triệt, chỉ đạo thực hiện nghiêm quy định về kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính, kịp thời ngăn chặn, không để xảy ra hành vi vi phạm.
5	Chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý.	Kế hoạch, báo cáo của UBND phường	Trong năm 2024	- Văn phòng tham mưu thực hiện chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức theo Kế hoạch số 10799/KH-UBND ngày 26/12/2023, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 15/11/2024.
6	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.	Thông tin cán bộ, công chức, viên chức được cập nhật trên phần mềm đầy đủ, đúng quy định	Trong vòng 05 ngày kể từ ngày thay đổi thông tin	- Văn phòng (Đ/c Kiều) cập nhật đầy đủ thông tin cán bộ, công chức, viên chức khi có sự thay đổi.
7	Cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn trình độ theo quy định hiện hành.	100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn	Trong năm 2024	- UBND phường tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng để đạt chuẩn theo quy định tại Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ.
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG			

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
1	Thực hiện hiệu quả công tác quản lý, sử dụng tài sản công.	-Quy chế quản lý sử dụng tài sản công theo quy định tại Luật Quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2024	- Kế toán tham mưu UBND phường ban hành đầy đủ Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công (theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Quản lý, sử dụng tài sản công), báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Tài chính - Kế hoạch.
2	Thực hiện tiết kiệm chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của cơ quan.	Chương trình hành động, Báo cáo thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí của UBND năm 2024	Trong năm 2024	- Kế toán tham mưu UBND phường xây dựng triển khai thực hiện Chương trình hành động thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí năm 2024, báo cáo kết quả về UBND thành phố (thông qua Phòng Tài chính - Kế hoạch).
3	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính.	Tiết kiệm chi phí hành chính từ 10% trở lên	Trong năm 2024	- cơ quan thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính, phấn đấu đạt tỷ lệ tiết kiệm từ 10% trở lên.
4	Thực hiện hiệu quả công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.	- Đến hết ngày 30/9/2024, tỷ lệ giải ngân của phường đạt 60% trở lên - Đến hết ngày 15/12/2024, tỷ lệ giải ngân của phường đạt từ 85% trở lên	Ngày 15/12/2024	- Kế toán tham mưu UBND phường thực hiện công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng yêu cầu, tiến độ đề ra.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
5	Thu ngân sách năm 2024 của UBND phường vượt Kế hoạch tỉnh giao từ 4% trở lên.	Văn bản chỉ đạo, báo cáo kết quả thực hiện của UBND phường	Trong năm 2024	- Kế toán tham mưu UBND phường thực hiện thu ngân sách theo dự toán được giao, đảm bảo tiến độ yêu cầu.
VII XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
1	Xây dựng và thực hiện kế hoạch chuyển đổi số năm 2024	Kế hoạch, báo cáo kết quả chuyển đổi số của UBND phường	Theo yêu cầu tại kế hoạch của UBND tỉnh, thành phố	- Người phụ trách công nghệ thông tin, chuyển đổi số chủ trì xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện đảm bảo tiến độ, yêu cầu theo kế hoạch của UBND tỉnh, thành phố; định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả về phòng Văn hóa thông tin
2	Số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office.	100% văn bản đi được tham mưu xét duyệt trên phần mềm E-Office	Thường xuyên	- CBCC thực hiện thực hiện văn bản đi từ văn bản đến (trình ký) trên phần mềm E-Office theo đúng quy định. – Thực hiện việc luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office (đảm bảo trong luồng phát hành văn bản đi phải có bước ký số văn bản từ lãnh đạo UBND thành phố chuyển cho bộ phận văn thư; đồng thời có quy trình cụ thể về xử lý văn bản đến của UBND phường).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
3	Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử.	100% văn bản đi của UBND có đầy đủ chữ ký số, chứng thư số	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> -CBCC thực hiện nghiêm việc ký số cá nhân và chứng thư số cơ quan trên văn bản đi. - Đối với văn bản gửi đến phải đảm bảo đầy đủ chữ ký số lãnh đạo và chứng thư số cơ quan, trong trường hợp không đầy đủ chữ ký số, chứng thư số, cán bộ văn thư của UBND phòhng không tiếp nhận văn bản và trả lại cho cơ quan, đơn vị đã phát hành văn bản trên hệ thống.
4	Tạo lập hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng theo quy định.	100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư phối hợp CBCC có liên quan thực hiện việc tạo lập hồ sơ công việc trên phần mềm E-office.
5	Sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh đúng quy định.	Các báo cáo được gửi đầy đủ trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - văn phòng phối hợp CBCC có liên quan thường xuyên kiểm tra Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh, gửi đầy đủ báo cáo trong lĩnh vực phụ trách trên Hệ thống (khi có yêu cầu của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	Thực hiện xử lý đúng quy định đối với các PAKN thuộc thẩm quyền trên Hệ thống PAKN của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa.	100% PAKN được xử lý đúng hạn và được đánh giá hài lòng	Trong năm 2024	- Tư pháp (Đ/c Đức) thường xuyên theo dõi PAKN được gửi đến trên Hệ thống PAKN của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa; có giải pháp đôn đốc, xử lý kịp thời, thỏa đáng cho tổ chức, công dân.
7	Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.	<ul style="list-style-type: none"> - Đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND TP giao trong năm 2024 - Tối thiểu 80% TTHC trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC trực tuyến được công bố có phát sinh hồ sơ (phần đầu đạt 100%) 	Trước ngày 30/11/2024	- CBCC (bộ phận Một cửa); tổ hướng dẫn DVC trực tuyến tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, hỗ trợ người dân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
		<ul style="list-style-type: none"> - Tối thiểu 60% TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số TTHC có phí, lệ phí có phát sinh hồ sơ (phần đầu đạt 90%) - Tối thiểu 30% hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ thuộc TTHC có phí, lệ phí có phát sinh hồ sơ 		<ul style="list-style-type: none"> - Tại bộ phận Một cửa thường xuyên phát video, clip hướng dẫn các bước tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Bộ phận Một cửa của thành phố để khách hàng theo dõi, ghi nhớ và có thể tự thực hiện khi có nhu cầu. - Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin, các ứng dụng mạng xã hội (như Zalo, Youtube, Facebook...) để tiếp cận, giới thiệu, truyền tải phù hợp các quy định, thủ tục và khuyến khích các tổ chức, cá nhân sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến.
8	Hoàn thành và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh, TP giao trong năm 2024.	Đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh, TP giao	Trước ngày 30/11/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng tham mưu UBND phường có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, phấn đấu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của từng đơn vị đều đạt và vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao trong năm 2024.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
9	Triển khai hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND thành phố.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ theo Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường, Mục tiêu và Kế hoạch, thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024	Trước ngày 30/11/2024	Văn phòng chủ trì, phối hợp với các bộ phận thực hiện các hoạt động áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo đúng yêu cầu của tiêu chuẩn.
10	Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố trong năm 2024.	Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của UBND phường	Trước ngày 30/11/2024	Văn phòng, phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu thực hiện.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
11	Thực hiện hành động cải tiến, khắc phục các điểm không phù hợp của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra	Theo kết quả đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo	Trước ngày 30/11/2024	Văn phòng, phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu thực hiện..
VIII	CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA UBND PHƯỜNG TRONG NĂM 2024			
1	tiếp thu các ý kiến phản ánh của khách hàng để cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số hài lòng năm 2024.	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường năm 2024 đạt trên 85%	Trong năm 2024	Văn phòng phụ trách cải cách hành chính tham mưu UBND phường xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số hài lòng trong năm 2024
IX	CẢI THIỆN CÁC TIÊU CHÍ VỀ ĐIỂM THƯỞNG			
1	Thực hiện đạt yêu cầu, đảm bảo tiến độ đối với các công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc.	Có trên 20% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn (không có công việc trễ hạn, không có công việc gia hạn)	Thường xuyên	- Văn phòng thường xuyên theo dõi phối hợp các bộ phận chuyên môn xử lý kịp thời đối với công việc được giao trên phần mềm Nhắc việc, đảm bảo hoàn thành đúng hạn và phản hồi đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm, phần đầu không phát sinh công việc trễ hạn, không có công việc gia hạn.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Tăng cường tuyên truyền, khuyến khích tổ chức công dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện BCCI có phát sinh hồ sơ trong năm) đạt tối thiểu 15% - Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (trên tổng số hồ sơ TTHC công bố thực hiện BCCI) đạt tối thiểu 15% 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - CBCC (bộ phận Một cửa); tổ hướng dẫn DVC trực tuyến tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, hỗ trợ người dân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến. - Tại bộ phận Một cửa thường xuyên phát video, clip hướng dẫn các bước tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Bộ phận Một cửa của thành phố để khách hàng theo dõi, ghi nhớ và có thể tự thực hiện khi có nhu cầu. - Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin, các ứng dụng mạng xã hội (như Zalo, Youtube, Facebook...) để tiếp cận, giới thiệu, truyền tải phù hợp các quy định, thủ tục và khuyến khích các tổ chức, cá nhân sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến.
X	PHẦN ĐẦU KHÔNG VI PHẠM CÁC NỘI DUNG ĐIỂM TRỪ			
1	Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định kết quả tự đánh giá công tác CCHC của UBND thành phố năm 2024 đúng thời hạn quy định.	Hồ sơ đề nghị thẩm định được gửi đúng hạn trên phần mềm	Theo quy định	Văn phòng phối hợp CBCC thực hiện theo quy chế.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Thực hiện tạm dừng tính thời gian giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đúng quy định	Các hồ sơ dừng tính trên phần mềm Một cửa điện tử được thực hiện đúng quy định	Thường xuyên	CBCC tham gia giải quyết TTHC khi dừng tính hồ sơ phải có lý do cụ thể, có văn bản liên quan đính kèm trên phần mềm trước khi bấm dừng tính để thuận tiện cho việc theo dõi, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ; đồng thời phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng đã nộp hồ sơ.
3	Tiếp nhận hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân không quá tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận thành công.	Hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ kịp thời, đúng quy định	Thường xuyên	Văn phòng phụ trách tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên theo dõi hồ sơ trực tuyến được nộp trên phần mềm Một cửa điện tử để tiếp nhận hoặc hỗ trợ kịp thời, không để xảy ra trường hợp sai quy định.
4	Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông đảm bảo thời hạn quy định.	Hồ sơ TTHC gửi đến UBND phường được giải quyết đúng thời hạn quy định	Thường xuyên	CBCC tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC liên thông (do các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trên phần mềm Một cửa điện tử) phải xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định của quy trình giải quyết TTHC đã được thiết lập.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
5	Không có trường hợp cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy định về giải quyết TTHC hoặc có thái độ, hành vi gây phiền hà, những nhiễu, chậm trễ hồ sơ của tổ chức, công dân.	Trong năm không có đơn thư hoặc thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết công việc, TTHC, thái độ, hành vi gây phiền hà, những nhiễu, chậm trễ của cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan có thẩm quyền xử lý và xác nhận là phản ánh đó đúng hoặc đúng một phần	Thường xuyên	CBCC không để xảy ra trường hợp vi phạm quy tắc về văn hóa công sở, thái độ ứng xử, ngôn ngữ giao tiếp, có hành vi những nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.