

Số: /KH-UBND

Phường Sài, ngày 24 tháng 4 năm 2023

KẾ HOẠCH

Về việc khắc phục các tồn tại, hạn chế, Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Phương Sài năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 2724/KH-UBND ngày 14/4/2023 của UBND thành phố Nha Trang về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023.

UBND phường Phương Sài xây dựng kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường năm 2023 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, 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 2022 (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 2023.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan trong công tác chỉ đạo, điều hành, giám sát kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính. 100% cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động (sau đây gọi tắt là CBCC) 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 lãnh đạo UBND phường giao cho cán bộ, công chức phường nhưng không được thực hiện hoặc thực hiện mang tính hình thức, không hiệu quả, không đạt yêu cầu theo chỉ đạo của cấp trên.

- Cấp ủy thường xuyên theo dõi, giám sát cùng UBND phường chỉ đạo khắc phục các hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính, xem cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm của toàn bộ hệ thống chính trị của địa phương.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm các nội dung, nhiệm vụ được triển khai thực chất, đạt hiệu quả cao nhất trong khả năng thực hiện của UBND phường và các bộ phận có liên quan.

- Các nội dung, nhiệm vụ phải được thực hiện kịp thời, thống nhất, không để xảy ra tình trạng một CBCC chậm trễ làm ảnh hưởng đến kết quả chung của UBND phường.

- Kiên quyết xử lý nghiêm đối với CBCC thiếu trách nhiệm, không thực hiện đúng, đầy đủ các nhiệm vụ được giao.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

(Theo Phụ lục chi tiết đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách Cải cách hành chính (CCHC)

- Tham mưu tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung Kế hoạch này đến tất cả đảng viên, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động trong UBND phường nhận thức được vai trò, trách nhiệm cá nhân trong thực hiện công tác CCHC.

- Dựa theo phân công trách nhiệm cụ thể cho tất cả CBCC, thường xuyên theo dõi, kiểm tra, báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ phân công của CBCC trong các cuộc họp thứ 2 hằng tuần, giao ban hàng tháng cho Chủ tịch UBND phường.

- Định kỳ hằng tuần, tham mưu Chủ tịch UBND phường 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

- Định kỳ vào ngày **25 hằng tháng**, tham mưu UBND phường báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này hoặc đột xuất theo yêu cầu, gửi về UBND thành phố (thông qua phòng Nội vụ).

2. Cán bộ, công chức, người hoạt động KCT UBND phường

- Yêu cầu cán bộ, công chức UBND phường căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công phối hợp thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ theo kế hoạch đã nêu ra. Chủ động phối hợp các bộ phận có liên quan để nâng cao hiệu quả công việc và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường, phó chủ tịch UBND phường phụ trách về kết quả thực hiện.

3. Đề nghị UBNDTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội phường.

- Lòng ghép nội dung tuyên truyền cải cách hành chính khi xây dựng kế hoạch, giải pháp để cải cách, đổi mới lề lối, phương thức làm việc phù hợp với nhiệm vụ chính trị được giao; nắm chắc tình hình cơ sở, tâm tư, nguyện vọng của quần chúng để chủ động, tích cực phối hợp, tham gia thực hiện các nhiệm vụ cải cách

hành chính của địa phương trong việc triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao chỉ số cải cách hành chính của UBND phường.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Phương Sài năm 2023./.

(Kế hoạch này thay thế cho Kế hoạch số 246/KH-UBND ngày 17/3/2023 của UBND phường Phương Sài)

Nơi nhận: (VBĐT)

- Phòng Nội vụ TP Nha Trang;
- Đảng ủy, HĐND phường;
- UBMT và các đoàn thể phường;
- CBCC, người HĐKCT phường;
- Trang Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, Lý.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Văn Duy Vinh

PHỤ LỤC
NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
CỦA UBND PHƯỜNG PHƯƠNG SÀI NĂM 2023

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày 24/4/2023 của UBND phường Phương Sài)

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH			
1	Hoàn thành các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính của phường năm 2023.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính của phường năm 2023	Trước ngày 10/12/2023	- Các CBCC căn cứ chức năng nhiệm vụ triển khai thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính phường năm 2023. - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính phường năm 2023 (ban hành kèm theo Quyết định số 44/QĐ-UBND ngày 07/2/2023 của UBND phường), báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 10/12/2023.
2	Thực hiện tự kiểm tra công tác CCHC trong năm 2023.	Kế hoạch tự kiểm tra của UBND phường; Báo cáo kết quả kiểm tra	Trong quý II và III năm 2023	Công chức VP-TK chủ trì, tham mưu UBND phường triển khai thực hiện.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
3	Tất cả vấn đề phát hiện qua kiểm tra CCHC được chỉ đạo xử lý	Văn bản chấn chỉnh, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác CCHC	Trong quý IV năm 2023	Công chức VP-TK tổng hợp, tham mưu UBND phường triển khai thực hiện.
4	Hoàn thành các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của phường năm 2023.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của phường năm 2023	Trước ngày 10/12/2023	- Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch của UBND phường về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 25/11/2023.
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 (6 tháng, quý III và báo cáo năm 2023)	Báo cáo gửi phòng Nội vụ trong ngày 14 của tháng cuối kỳ báo cáo	Công chức Văn phòng-thống kê báo cáo công tác CCHC về UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ) theo hướng dẫn tại Công văn số 130/NV ngày 09/3/2022 của Phòng Nội vụ thành phố Nha Trang về hướng dẫn gửi các báo cáo về công tác cải cách hành chính định kỳ.
6	Tăng tỷ lệ nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh/thành phố giao trong năm 2023 được hoàn thành sớm hạn, đúng hạn	Các nhiệm vụ, công việc do UBND tỉnh/thành phố giao được giải quyết sớm hạn, đúng hạn đạt từ 94% trở lên	Thường xuyên	- Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) thường xuyên theo dõi, 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 UBND phường 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

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>gian gia hạn phải phù hợp, đảm bảo hoàn thành công việc được giao, tránh tình trạng gia hạn nhiều lần.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các công chức chuyên môn chủ động liên hệ công việc để kịp thời xử lý các công việc trễ hạn. - Định kỳ thứ hai hàng tuần, công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) tổng hợp, báo cáo UBND phường kết quả thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh/thành phố giao, tham mưu chấn chỉnh, xử lý đối với các công chức thường xuyên chậm trễ. - Các cán bộ, công chức chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường nếu để xảy ra trễ hạn trên 03 nhiệm vụ được giao làm ảnh hưởng đến nhiệm vụ mà UBND thành phố giao UBND phường.
7	Đề xuất, triển khai sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.	Sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trong năm 2023 được áp dụng và được công nhận hiệu quả (có ít nhất 02 sáng kiến)	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) và các CBBC 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. - Tích cực tuyên truyền, tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 - năm 2023.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
8v	Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng công tác CCHC và kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh.	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC hằng tháng . - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức và người đứng đầu, cấp phó người đứng đầu năm 2023. 	Định kỳ hằng tháng	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) thực hiện nghiêm việc đánh giá hằng tháng đối với cán bộ, công chức, nhân viên tham gia giải quyết TTHC. Lấy kết quả này đưa vào đánh giá hằng quý, đánh giá cuối năm, làm cơ sở phân phối thu nhập tăng thêm, theo nguyên tắc: cán bộ, công 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. - Kết quả đánh giá gửi về Phòng Nội vụ trước ngày 05 của tháng tiếp theo để tổng hợp, theo dõi.
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ			
1	Tham mưu UBND phường các báo cáo về kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL định kỳ và đột xuất đúng thời hạn, đảm bảo đầy đủ nội dung.	Báo cáo về kết quả kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật của UBND xã	Trước ngày 15/12/2023	Công chức Tư pháp – Hộ tịch thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 12/01/2023 và Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 12/01/2023 của UBND phường.
2	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của phường năm 2023	Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật trong lĩnh vực trọng tâm, liên ngành của phường năm 2023	Trước ngày 21/11/2023	Công chức Tư pháp – Hộ tịch thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 16/02/2023 của UBND phường.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
3	Báo cáo đột xuất, định kỳ về theo dõi thi hành pháp luật của UBND phường 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 2023 Báo cáo năm hoàn thành trước ngày 05/12/2023	Công chức Tư pháp – Hộ tịch báo cáo định kỳ theo Kế hoạch, báo cáo đột xuất theo đề nghị của Phòng Tư pháp
3	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 05/12/2023	Công chức Tư pháp – Hộ tịch báo cáo các vấn đề bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật (không bao gồm các bất cập về biên chế, tập huấn) về Phòng Tư pháp trong Báo cáo kết quả thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật năm 2023.
III	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
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	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023 - Báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023: trước ngày 01/6/2023 - Các báo cáo khác gửi định kỳ hằng quý hoặc đột xuất khi có phát sinh vướng mắc 	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) báo cáo các vấn đề phát hiện được qua công tác rà soát TTHC, báo cáo kết quả, kiến nghị về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trong báo cáo kết quả rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023, các báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ hoặc báo cáo đột xuất.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	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.	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường 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 tại bàn viết hồ sơ (kèm theo hồ sơ mẫu)	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức chuyên môn có trách nhiệm phối hợp 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 công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) để thực hiện việc công khai (trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi có quyết định công bố của UBND tỉnh). - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC): theo dõi, phối hợp rà soát, niêm yết công khai đầy đủ danh mục và nội dung chi tiết của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố/phường tại Bộ phận Một cửa; cung cấp cho công chức Văn hóa – Phường hội phụ trách Văn hóa – Thông tin đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã; đề nghị các công chức, TNTKQ tạo lập đầy đủ các hồ sơ mẫu theo quy định. Nghiên cứu ứng dụng mã QR trong niêm yết, công khai TTHC tại Bộ phận 1 cửa.
3	Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.	Văn bản của UBND phường đề xuất UBND thành phố kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố, điều chỉnh các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp phường đã có hiệu lực nhưng chưa được	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) thực hiện rà soát, báo cáo các TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp phường (theo lĩnh vực, phạm vi phụ trách) đã có hiệu lực nhưng chưa được công bố, điều chỉnh về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trong báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ hoặc báo cáo đột xuất.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành.	công bố, điều chỉnh - 100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	<p>- Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) theo dõi, người hoạt động không chuyên trách Tiếp nhận – Trả kết quả (TNTKQ) và các công chức chuyên môn thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐCP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐUBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa.</p> <p>- 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 thực hiện dừng tính phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng đã nộp hồ sơ.</p>
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	<p>- Công chức Văn phòng- thống kê 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.</p>

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	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"> - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) theo dõi, TNTKQ thực hiện nghiêm việc cập nhật, xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, đảm bảo đồng bộ với hồ sơ giấy. - Công chức VP-TK theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn việc thực hiện; định kỳ hàng tuần kiểm tra ngẫu nhiên việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, báo cáo lãnh đạo UBND phường chấn chỉnh đối với CBCC lý hồ sơ không đồng bộ, gây trễ hạn. - Thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐCP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐUBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa. - 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; khi thực hiện dừng tính phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng đã nộp hồ sơ. - Công chức VP-TK theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tham mưu lãnh đạo UBND phường chấn chỉnh các công chức chuyên

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				môn vi phạm trong việc thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ, đề nghị bổ sung hồ sơ, hủy hồ sơ (kiểm tra ngẫu nhiên hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử).
7	Tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do công dân nộp, cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình, kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử	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	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) theo dõi, TNTKQ 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.
8	Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế.	Thời điểm văn bản được đính kèm lên phần mềm Một cửa điện tử không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm văn bản được ký ban hành	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) theo dõi, TNTKQ thực hiện nghiêm việc cập nhật, xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, đảm bảo đồng bộ với hồ sơ giấy.
9	Số hóa kết quả giải quyết TTHC trong năm 2023	Kết quả giải quyết TTHC được số hóa đầy đủ, đúng quy định	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) theo dõi, kiểm tra; TNTKQ thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC theo quy định.
10	Thực hiện hồ sơ chứng thực điện tử trong năm 2023.	Đạt chỉ tiêu hồ sơ chứng thực điện tử (tối thiểu 20% hồ sơ chứng thực điện tử trên tổng số hồ sơ chứng thực)	Thường xuyên	Công chức Tư pháp – Hộ tịch chủ trì, TNTKQ phối hợp thực hiện theo quy định.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
11	Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của phường năm 2023 giảm xuống dưới 0,1%.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) chủ trì, TNTKQ phối hợp theo dõi, đánh giá hàng tuần để kịp thời đôn đốc, tham mưu lãnh đạo UBND phường chấn chỉnh. – Duy trì nhóm Zalo có Chủ tịch UBND phường để thông báo, nhắc nhở đối với các hồ sơ sắp đến hạn để chỉ đạo xử lý, không để phát sinh thêm hồ sơ trễ hạn. - Định kỳ vào đầu mỗi buổi làm việc, công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) thực hiện thống kê danh sách hồ sơ sắp đến hạn, chuyển qua nhóm Zalo để Chủ tịch UBND phường kịp thời đôn đốc xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định. - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) chủ trì phối hợp công chức Địa chính – xây dựng theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính tại bước trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt, kịp thời đôn đốc, chấn chỉnh công chức trong việc xử lý hồ sơ được phân công phụ trách, không để xảy ra tình trạng quên xử lý, tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử, dẫn đến hồ sơ trễ hạn. - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) tổng hợp, rà soát hồ sơ lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền / phối hợp thuộc các trường hợp đề nghị bổ sung, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>sơ hủy, hồ sơ tạm dừng giải quyết (vì lý do khác, chờ cấp có thẩm quyền); từ đó có hướng dẫn xử lý hoặc báo cáo Chủ tịch UBND phường chỉ đạo xử lý kịp thời đối với các hồ sơ chưa được xử lý tốt, vi phạm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND phường phê bình, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ trễ hạn kể từ ngày 15/4/2023 trừ trường hợp trễ hạn lo lỗi phần mềm.</p>
12	<p>Thực hiện nghiêm việc đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.</p>	<p>- Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của UBND phường đạt mức tốt</p> <p>- Báo cáo kết quả đánh giá định kỳ hàng quý (trong báo cáo kiểm soát TTHC)</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>- Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) chủ trì, TNTKQ phối hợp thực hiện phát phiếu đánh giá cho tổ chức, công dân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. Kết quả đánh giá được tổng hợp định kỳ hàng quý và báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND thành phố.</p> <p>- Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) in các phiếu đánh giá và đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức (trong Bộ phận Một cửa); chủ trì theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện; tổng hợp, tham mưu UBND</p>

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
13	100% phản ánh, kiến nghị (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 HĐND và UBND thành phố đúng thời hạn quy định. - Kết quả xử lý PAKN được công khai tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử phường. 	Thường xuyên	<p>phường báo cáo kết quả thực hiện trong báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách tiếp công dân) 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). - UBND phường phân công 01 công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách tiếp công dân) thường xuyên theo dõi xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia; kịp thời cập nhật kết quả xử lý PAKN trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định. Tổng hợp, tham mưu UBND phường chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với công chức phụ trách xử lý phản ánh, kiến nghị chậm trễ.
14	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>Giao công chức VP-TK phối hợp công chức VH-XH công khai kết quả trả lời PAKN thông qua một hoặc nhiều 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

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
15	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 II, quý III, năm 2023)	Báo cáo của UBND phường gửi trên hệ thống chậm nhất vào ngày 19 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo	Công chức VP-TK 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).
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY			
1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các CBCC UBND phường	Quyết định về việc phân công, kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn CBCC phường	Trong vòng 30 ngày sau khi có sự thay đổi nhân sự	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách Nội vụ) tham mưu UBND phường kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn CBCC phường khi có sự thay đổi.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
V	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ			
1	Triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức năm 2023.	- Hoàn thành toàn bộ các lớp bồi dưỡng, tập huấn theo kế hoạch đề ra - 100% cán bộ, công chức, được đào tạo, bồi dưỡng trong năm theo thông báo triệu tập đi đào tạo, bồi dưỡng	Trong năm 2023	- Công chức VP-TK căn cứ thông báo triệu tập của cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị lập danh sách trình lãnh đạo UBND phường cử cán bộ, công chức, người HDKCT tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn. Trường hợp không tham dự được phải báo cáo bằng văn bản cho UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ).
2	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	Báo cáo của UBND phường	Báo cáo 06 tháng trước ngày 01/6/2023 Báo cáo năm trước ngày 01/11/2023	Công chức VP-TK tham mưu báo cáo gửi Phòng Nội vụ (báo cáo 06 tháng gửi trước ngày 01/6/2023, báo cáo năm gửi trước ngày 01/11/2023).
3	Chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Không có trường hợp cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.	Thường xuyên	Công chức VP-TK tham mưu kế hoạch tự kiểm tra và báo cáo kết quả thực hiện về phòng Nội vụ

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức	Báo cáo của UBND phường	Trong năm 2023	Công chức VP-TK tham mưu kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác và báo cáo kết quả thực hiện về phòng Nội vụ
5	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.	Thông tin cán bộ, công chức được cập nhật trên phần mềm đầy đủ, đúng quy định	Trong vòng 05 ngày kể từ ngày thay đổi thông tin	Công chức VP-TK theo dõi, cập nhật đầy đủ thông tin cán bộ, công chức, viên chức khi có sự thay đổi.
6	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 2023	- Công chức VP-TK tham mưu lãnh đạo cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng để đạt chuẩn theo quy định đồng thời báo cáo số lượng, chất lượng cán bộ, công chức cấp xã về Phòng Nội vụ theo quy định.
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG			
1	Thực hiện hiệu quả công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước năm 2023	Hoàn thành công tác giải ngân vốn đầu tư công đúng tiến độ	Đến 15/12/2023 hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao.	- Công chức Tài chính – Kế toán thực hiện công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng yêu cầu, tiến độ đề ra. - Định kỳ cuối mỗi tháng, công chức Tài chính – Kế toán tổng hợp tiến độ giải ngân, báo cáo cho Chủ tịch UBND phường (nếu có phát sinh)
2	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính.	Tiết kiệm chi phí hành chính từ 10% trở lên	Trong năm 2023	Công chức Tài chính - Kế toán chủ trì theo dõi, tham mưu UBND phường thực hiện theo quy định.
3	Thực hiện tiết kiệm chống lãng phí trong	Chương trình hành động, Báo cáo thực hành tiết	Trong năm 2023	- Công chức Tài chính- kế toán tham mưu triển khai thực hiện Chương trình hành động

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
	quản lý sử dụng kinh phí của UBND phường	kiệm, chống lãng phí của UBND phường		thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2023, báo cáo kết quả về UBND thành phố (thông qua Phòng Tài chính - Kế hoạch).
4	Thực hiện hiệu quả công tác quản lý, sử dụng tài sản công.	Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công Báo cáo việc quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2023	Công chức Tài chính- kế toán tham mưu 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
5	Thu ngân sách năm 2023 của UBND phường đạt Kế hoạch UBND TP 100%.	Báo cáo kết quả thực hiện của UBND phường	Trong năm 2023	- Công chức Tài chính - Kế toán phối hợp với Đội Thuế phường theo dõi tình hình thu ngân sách, triển khai các biện pháp đảm bảo tiến độ thu, phấn đấu tăng thu và nộp kịp thời các khoản thu vào ngân sách theo quy định.
VII	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ			
1	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	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách Văn thư – Lưu trữ) có trách nhiệm: - Tham mưu lãnh đạo UBND phường thực hiện xét duyệt văn bản đi từ văn bản đến (trình ký) trên phần mềm E-Office theo đúng quy định. - Nghiên cứu, tham mưu giải pháp xử lý, ký số trên văn bản điện tử do lãnh đạo UBND phường ký ban hành, từng bước chuyển sang trình ký hoàn toàn trên môi trường điện tử, không cần hồ sơ giấy đối với một số loại văn bản hành chính thông thường.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử	100% văn bản đi của UBND phường có đầy đủ chữ ký số, chứng thư số	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách Văn thư – Lưu trữ) tham mưu, thực hiện nghiêm việc ký số cá nhân của lãnh đạo và chứng thư số cơ quan trên văn bản đi.
3	Tăng tỷ lệ văn bản đi của UBND phường được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office.	100% văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách Văn thư – Lưu trữ) thực hiện theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 769/STTTT-CNTT ngày 14/4/2020. Thường xuyên kiểm tra, cập nhật đầy đủ thông tin khi phát hành văn bản để phục vụ công tác thống kê văn bản điện tử theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 769/STTTT-CNTT ngày 14/4/2020. Định kỳ hàng tháng rà soát để kịp thời khắc phục
4	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 tỉnh giao trong năm 2023. - Phần đầu đạt tối thiểu 20% hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) chủ trì, TNTKQ phối hợp 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. - Công chức Văn hóa – xã hội phụ trách Văn hóa và Thông tin chủ trì đăng tải 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 Trang thông tin điện tử phường cho khách hàng theo dõi,

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>ghi nhớ và có thể tự thực hiện khi có nhu cầu.</p> <p>- Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin, các ứng dụng mạng phường hội, tiếp tục duy trì/thành lập mở rộng thêm các nhóm Zalo Tổ công nghệ số cộng đồng 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.</p>
5	Hoàn thành và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao trong năm 2023	Hoàn thành đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao	Trước ngày 25/11/2023	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) tham mưu lãnh đạo UBND phường giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, phấn đấu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao trong năm 2023.
6	Tăng tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI (trên tổng số hồ sơ phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI)	Phấn đấu tối thiểu 5% hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) chủ trì, TNTKQ phối hợp tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ/nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hỗ trợ người dân đăng ký dịch vụ bưu chính công ích khi nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa nếu có nhu cầu.
7	Xây dựng và triển khai Kế hoạch chuyển đổi số năm 2023 của UBND phường	Kế hoạch, văn bản chỉ đạo, báo cáo của UBND phường	Trong năm 2023	- Công chức Văn hoá- xã hội chủ trì, tham mưu Kế hoạch chuyển đổi số năm 2023 của UBND phường báo cáo kết quả thực hiện về phòng VHHT thành phố theo quy định.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
8	Hoàn thành chỉ tiêu số hóa kết quả giải quyết TTHC theo đúng lộ trình đã được UBND tỉnh, thành phố giao	Văn bản báo cáo của UBND phường	Trong năm 2023	- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp tục triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo Kế hoạch số 6401/KH-UBND ngày 22/9/2021 của UBND thành phố.
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 xã.	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 2023	Trước ngày 10/12/2023	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách ISO) chủ trì, phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu thực hiện.
10	Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường trong năm 2023.	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 10/12/2023	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách ISO) chủ trì, phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu 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	Các bằng chứng khắc phục các điểm không phù hợp theo Thông báo, Biên bản kiểm tra HTQLCL của Sở KH-CN; theo kết quả đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo	Trước ngày 10/12/2023	Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách ISO) chủ trì, phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu thực hiện.

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
	kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra			
VIII	CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA UBND PHƯỜNG NĂM 2023			
1	Rà soát dữ liệu khảo sát mức độ hài lòng năm 2022 (do Sở Nội vụ cung cấp), tiếp thu các ý kiến phản ánh của khách hàng để cải thiện chất lượng phục vụ	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với UBND phường năm 2023 đạt trên 84%	Trong tháng 3/2023	Công chức Văn phòng – Thống kê (CCHC) chủ trì, phối hợp với các công chức liên quan tham mưu Kế hoạch cải thiện Chỉ số hài lòng của UBND phường trong năm 2023
2	Khẩn trương rà soát các trang thiết bị, máy móc tại Bộ phận Một cửa của UBND phường, đồng thời khảo sát nhanh ý kiến của khách hàng để đề xuất UBND phường mua sắm bổ sung trang thiết bị, cải thiện cơ sở vật chất nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức, công dân khi đến giao dịch		Trong tháng 3/2023	
IX	CẢI THIỆN ĐIỂM THƯỜNG			
1	Chủ động rà soát, kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các giải pháp nâng cao	Văn bản kiến nghị của UBND phường	Trong năm 2023	Các công chức chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ, nếu gặp khó khăn vướng mắc đối với các nội dung không

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
	hiệu quả quản lý, điều hành, giải quyết kịp thời các vấn đề, vướng mắc trên các ngành, lĩnh vực.			thuộc thẩm quyền của UBND phường phải chủ động, kịp thời tham mưu UBND phường báo cáo UBND TP để chỉ đạo, giải quyết hoặc kiến nghị giải pháp khắc phục. Công chức VP –TK báo cáo bằng văn bản, kiến nghị, đề xuất về Phòng Nội vụ (trước ngày 25/11/2023) để tổng hợp vào hồ sơ đánh giá công tác cải cách hành chính của UBND phường.
2	Thực hiện áp dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	Hệ thống tài liệu ISO được lưu trữ dưới dạng văn bản điện tử trên hệ thống EOffice và cập nhật trên Trang thông tin điện tử thành phố	Ngay sau khi các văn bản, tài liệu được ban hành	Công chức VP –TK chủ trì, cập nhật đầy đủ các hồ sơ, tài liệu ISO trên hệ thống E-Office và Trang thông tin điện tử phường
3	Tăng tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm 2023.	Số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 100%	Thường xuyên	Các CBCC, Tổ hỗ trợ hồ sơ trực tuyến tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến; Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đúng nguyên tắc “Nếu 01 TTHC mức độ 3, 4 đã có phát sinh hồ sơ thì phải có ít nhất 01 hồ sơ được nộp trực tuyến”.
4	Chỉ số hài lòng trung bình của đạt mục tiêu đề ra theo kế hoạch CCHC năm 2023	Kết quả công bố Chỉ số hài lòng trung bình năm 2023 đạt tối thiểu 84%	Thường xuyên	Công chức VP-TK xây dựng kế hoạch công bố Chỉ số hài lòng năm 2022 được phê duyệt theo Quyết định số 1081/QĐUBND ngày 24/3/2023 của UBND thành phố, tiến hành phân tích nguyên nhân của các tiêu chí còn hạn chế, triển khai các giải pháp cụ thể khắc

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				phục các nội dung mà tổ chức, công dân chưa hài lòng, phấn đấu cải thiện Chỉ số hài lòng trong năm 2023 đạt mục tiêu tỉnh và thành phố đề ra.
X	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 phường năm 2023 đúng thời hạn quy định.	Hồ sơ đề nghị thẩm định được gửi đúng hạn trên phần mềm	Chậm nhất trong ngày 20/12/2023	Công chức VP-TK tham mưu UBND phường thực hiện.
2	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	Nhân viên 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.
3	Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông đảm bảo thời hạn quy định.	Hồ sơ TTHC do các cơ quan, đơn vị gửi đến UBND phường được giải quyết đúng thời hạn quy định	Thường xuyên	Các công chức chuyên môn thực hiện 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.
4	Phối hợp trả lời phản ánh, vướng mắc, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử	Các PAKN trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh	Thường xuyên	Công chức VP-TK phối hợp các công chức chuyên môn xử lý, trả lời các PAKN của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
	CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác đúng thời hạn quy định.	hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác chuyên đến được xử lý đúng thời hạn quy định		công trực tuyến tỉnh hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác chuyên đến đúng thời hạn quy định.
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 nhiều, 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 nhiều, 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	Lãnh đạo UBND phường thường xuyên quán triệt cho cán bộ, công chức, viên chức về tinh thần, thái độ làm việc; có giải pháp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết TTHC; 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 nhiều, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.
6	Không để xảy ra trường hợp gửi văn bản giấy đối với văn bản thuộc danh mục văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử do UBND tỉnh quy định.	Không vi phạm quy định của UBND tỉnh về văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử	Thường xuyên	100% văn bản của UBND phường hoàn toàn dưới dạng điện tử đối với các loại văn bản quy định tại Điều 4 Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa.