

Số: /KH-UBND

Ba Ngòi, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn phường Ba Ngòi

Thực hiện Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 29/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2025,

UBND phường xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại các Kế hoạch: cải cách hành chính, tuyên truyền cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số của phường Ba Ngòi năm 2025.

- Phát huy những kết quả tích cực, khắc phục những hạn chế trong thực thi công vụ; xác định trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc góp phần cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 trên địa bàn phường Ba Ngòi và những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

- Đánh giá đúng thực trạng, kết quả thực hiện các nội dung và đề ra các nhiệm vụ, giải pháp khả thi, sát với yêu cầu các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Đề án xác định Chỉ số PAR INDEX.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Kế hoạch này gắn với Bộ KPI đo lường, đánh giá kết quả, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị.

- Các cơ quan, đơn vị tiếp tục đẩy mạnh truyền thông về kết quả cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hòa, của phường Ba Ngòi đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp.

II. NHIỆM VỤ/GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Nhiệm vụ/giải pháp cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị

- Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính và thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS.

- Căn cứ Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện đối với từng nội dung có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện theo chỉ tiêu, kết quả đã được xác định.

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung theo Kế hoạch này *(lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính)* gửi về phòng Văn hoá – Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

2. Phòng Văn hoá – Xã hội

- Tham mưu UBND phường theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện;

- Định kỳ tổng hợp, tham mưu thực hiện báo cáo UBND tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện Kế hoạch này *(lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính)*.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 trên địa bàn phường Ba Ngòi, đề nghị các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, bất cập, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND phường (thông qua phòng Văn hoá – Xã hội) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Nội vụ tỉnh KH (b/c);
- TT.Đảng uỷ; HĐND (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn;
- Trung tâm Hành chính công;
- Lưu: VT, VHXXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thị Ngọc Ánh

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /9/2025 của Ủy ban nhân dân phường Ba Ngòi)

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm	
	A	CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR-INDEX)				
	I	CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN CCHC				
1	1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC năm 2025	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành
2	2	Kế hoạch kiểm tra công tác CCHC năm 2025; Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2025, đảm bảo kiểm tra ít nhất 20% số cơ quan, đơn vị trở lên	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	- Kế hoạch kiểm tra - Báo cáo kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra, Văn bản chỉ đạo khắc phục sau kiểm tra
3	3	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ theo niên độ báo cáo của tỉnh	Theo quy định	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	Báo cáo kết quả thực hiện của UBND phường gửi Sở Nội vụ
4	4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		Mỗi cơ quan, đơn vị có ít nhất 1 sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC
5	5	Tổ chức tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC của phường năm 2025 gửi Sở Nội vụ thẩm định	Theo tiến độ của Sở Nội vụ	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	Hồ sơ gửi Sở Nội vụ

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm	
	II	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				
6	1	Ban hành Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2025	Theo quy định	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Quyết định của UBND phường
7	2	Tiếp tục nghiên cứu, đổi mới nội dung, cách thức tổ chức tập huấn CCHC năm 2025	Quý III-IV/2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Theo hình thức phù hợp
8	3	Đăng tải nội dung, thông tin CCHC	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	Xây dựng, duy trì thực hiện và tăng thời lượng chuyên mục về CCHC
	III	CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
9	1	Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật; và Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	Trong năm 2025	Văn phòng HĐND & UBND phường	Các cơ quan, đơn vị	- Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ và Báo cáo kết quả thực hiện - Các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo thẩm quyền (nếu có)
10	2	Kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật theo thẩm quyền	Trong năm 2025	Văn phòng HĐND & UBND phường	Các cơ quan, đơn vị	100% văn bản có dấu hiệu trái luật được kiểm tra theo thẩm quyền
	IV	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				
11	1	Công khai TTHC tại trụ sở và Trang thông tin điện tử	Thường xuyên	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, đúng quy định tại Trung tâm Hành chính công, trên Trang thông tin điện tử

Số TT		Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
12	2	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng/Trang thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh	Trong năm 2025	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	- 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được công khai tiến độ giải quyết trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị - Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn
13	3	Tổ chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi tỉnh	Theo tiến độ của Tỉnh	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	100% TTHC trong danh mục do UBND tỉnh quy định được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định của UBND Tỉnh
14	4	Thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	Thường xuyên	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo đúng quy định
15	5	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá, chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết TTHC theo quy định	Trong năm 2025	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Kết quả đánh giá được công khai theo quy định
16	6	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Trong năm 2025	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý/ trả lời và công khai theo quy định
V		CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				

Số TT		Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
17	1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn phường đảm bảo quy định	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan có liên quan	Quyết định của UBND phường quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn
18	2	Bổ trí lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương đáp ứng tiêu chí theo quy định	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	100% lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương đáp ứng tiêu chí theo quy định
19	3	Thực hiện quy định về quản lý biên chế	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Sử dụng không vượt quá số lượng biên chế hành chính/ số lượng người làm việc được giao
VI		CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ				
20	1	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	- Xây dựng Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm theo tiến độ, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền - 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm
21	2	Nghiên cứu, đổi mới phương pháp, quy trình đánh giá, phân loại CBCCVC theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, lượng hóa các tiêu chí đánh giá dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với vị trí việc làm (thông qua các sản phẩm cụ thể) và Bộ KPI đo lường, đánh giá hiệu quả công việc của CBCCVC	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Việc đánh giá, phân loại CBCCVC dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với vị trí việc làm (thông qua sản phẩm cụ thể) và Bộ KPI đo lường, đánh giá hiệu quả công việc của CBCCVC

Số TT		Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
22	3	Tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính	Theo Kế hoạch kiểm tra	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Trong năm không có công chức bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên
VII CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG						
23	1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư công	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các cơ quan, đơn vị	- Đến 31/12/2025: Hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao - Đến 31/01/2026: Hoàn thành 100% kế hoạch được giao
24	2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí chi thường xuyên nguồn từ ngân sách nhà nước	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các cơ quan, đơn vị	100% đơn vị thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước
25	3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các cơ quan, đơn vị	100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán được thực hiện
26	4	Ban hành quy chế quản lý tài sản công; Báo cáo việc quản lý, sử dụng tài sản công đầy đủ, đúng thời gian quy định; rà soát, chuẩn hóa, cập nhật số liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tài sản công	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Các cơ quan, đơn vị	Văn bản triển khai thực hiện theo quy định
VIII CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC						
27	1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch chuyển đổi số năm 2025	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Trên 80% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành

Số TT		Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
28	2	Thực hiện trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử theo Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị	Phòng Văn hóa – Xã hội	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office
29	3	Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP, cung cấp thông tin dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ	Trong năm 2025	Văn phòng HĐND&UBND phường	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nghiêm túc các chế độ báo cáo định kỳ được quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2020/TT-VPCP - Khai thác có hiệu quả hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ
30	4	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa - Từ 50% dữ liệu số hóa được khai thác, sử dụng lại
31	5	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Trong năm 2025	Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương đạt từ 70% trở lên - Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên tổng số giao dịch của dịch vụ công đạt từ 70%

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm	
	IX	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI				
32	1	Phấn đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2025	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		Hoàn thành và hoàn thành vượt mức 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2025
	B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (CHỈ SỐ SIPAS)				
	I	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách				
	1	Mức độ hài lòng của người dân đối với “Trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước”				
1	1.1	Hoàn thiện cơ chế giải trình và công khai thông tin				
		Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp theo đúng quy định	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được ban hành
		Công khai thông tin bắt buộc trên Trang thông tin điện tử tại https://bangoi.khanhhoa.gov.vn	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị phối hợp cung cấp thông tin	Thông tin quy hoạch, kế hoạch, dự án đầu tư, ngân sách, TTHC, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo,... được công khai đầy đủ, kịp thời trên Trang thông tin điện tử của địa phương
		Công khai danh sách các phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận và kết quả giải quyết trên Trang thông tin điện tử để tăng tính minh bạch	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị phối hợp cung cấp thông tin	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai đầy đủ, kịp thời trên Trang thông tin điện tử

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm	
	1.2	Tổ chức đối thoại, tiếp xúc định kỳ với Nhân dân và doanh nghiệp				
		-UBND phường tổ chức đối thoại trực tiếp hoặc trực tuyến định kỳ để giải trình, làm rõ các vấn đề người dân, doanh nghiệp quan tâm	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị		Các hội nghị đối thoại được tổ chức
		- Tổ chức các chuyên đề giải trình về các lĩnh vực “nóng”	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị		Tổ chức các hội nghị chuyên đề để giải trình về các lĩnh vực “nóng” như: quy hoạch, đất đai, môi trường, đầu tư công,...
		- Công khai kết quả đối thoại	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị		- Kết quả đối thoại được công khai - Tổ chức thực hiện các cam kết sau đối thoại
	1.3	Xây dựng văn hóa giải trình, kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		Lồng ghép trong Quy chế làm việc, Hội nghị quán triệt, các văn bản chỉ đạo điều hành
2	2	Mức độ hài lòng của người dân đối với “ Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách ”				
	2.1	Tăng cường công khai, minh bạch trong quy trình xây dựng chính sách: - Công khai dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới trên Trang thông tin điện tử của phường, các mạng xã hội chính thống - Niêm yết công khai tại trụ sở UBND phường, Tổ dân phố để người dân dễ tiếp cận	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị phối hợp cung cấp thông tin	Việc lấy ý kiến đối với dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới được thực hiện theo đúng quy định tại Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết 1 số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật

Số TT		Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	2.2	Đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến người dân và doanh nghiệp	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức hội nghị, hội thảo tham vấn chính sách có sự tham gia của các hiệp hội ngành nghề, Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể chính trị - xã hội - Mở rộng các kênh góp ý trực tuyến và khảo sát online để người dân dễ dàng đóng góp ý kiến
	2.3	Bảo đảm phản hồi và giải trình ý kiến góp ý	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		<ul style="list-style-type: none"> - Các ý kiến góp ý được tiếp nhận, phân loại, tổng hợp và có giải trình công khai về việc tiếp thu hay không tiếp thu - Công khai báo cáo giải trình trên Trang thông tin điện tử của địa phương và gửi tới các tổ chức, cá nhân đã tham gia góp ý
	II	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công				
3	1	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp cận dịch vụ</i> ”				

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
1.1	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	<p>Bộ phận một cửa đáp ứng các yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biển hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy - Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt mát (máy lạnh), nước uống cho người dân, tổ chức, wifi miễn phí - Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy - Đảm bảo đường truyền internet ổn định, tránh tình trạng nghẽn mạng khi xử lý hồ sơ trực tuyến
1.2	Niêm yết đầy đủ, dễ hiểu TTHC, quy trình, lệ phí, thời hạn giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Trang thông tin điện tử	Trong năm 2025	<ul style="list-style-type: none"> -Trung tâm phục vụ hành chính công -Phòng Văn hóa – Xã hội cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử 	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin, nắm rõ hồ sơ cần chuẩn bị, quy trình thực hiện, hạn chế sai sót trong nộp hồ sơ và tiết kiệm chi phí đi lại - Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không mất nhiều thời gian giải thích, hướng dẫn lại từ đầu

Số TT		Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
	1.3	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính	Trong năm 2025	- Trung tâm phục vụ hành chính công - Phòng Văn hóa – Xã hội cung cấp thông tin trên Trang thông tin điện tử	Các cơ quan, đơn vị	Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu
4	2	Chỉ số hài lòng về “ <i>Thủ tục hành chính</i> ”				
	2.1	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	- Đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ không cần thiết - Loại bỏ yêu cầu trùng lặp thông tin mà cơ quan nhà nước đã có trong cơ sở dữ liệu - Chuẩn hóa biểu mẫu, hướng dẫn cách thức thực hiện TTHC chi tiết, dễ hiểu
	2.2	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	100% cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến - Thông báo công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích - Trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin
2.4	<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC - Kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC 	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý - Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình - Thành lập Tổ kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định
5	3	Chỉ số hài lòng về “ <i>Công chức giải quyết thủ tục hành chính</i> ”			

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.1	<ul style="list-style-type: none"> - rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận một cửa - Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa 	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa – Xã hội	<p>Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách
3.2	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị		Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những cán bộ, công chức, viên chức có thái độ nhũng nhiễu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
3.3	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện khảo sát nhanh về mức độ hài lòng của người dân vừa hoàn tất dịch vụ - Công khai kết quả khảo sát, chỉ rõ những nội dung cần khắc phục, thời gian và biện pháp cải thiện 	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công		<ul style="list-style-type: none"> - Người dân có cơ hội phản ánh trực tiếp trải nghiệm của mình, đồng thời thấy rõ trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp thu và cải thiện chất lượng phục vụ - Đối với cơ quan hành chính nhà nước: kịp thời nắm bắt tồn tại, hạn chế để chấn chỉnh, khắc phục ngay. Đồng thời nâng cao tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức
3.4	Tổ chức đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Sử dụng kết quả giải quyết TTHC tổng hợp cuối năm để đánh giá xếp loại cán bộ, công chức
6	4	Chỉ số hài lòng về “ <i>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính</i> ”			

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
4.1	<p>Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của cơ quan hành chính nhà nước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; - Quán triệt nguyên tắc “không để hồ sơ trễ hạn”; - Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành Kết quả giải quyết TTHC để đảm bảo hợp pháp, hợp lệ, không phải chỉnh sửa, bổ sung 	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả giải quyết đúng hạn, trước hạn - Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng
4.2	Công khai, minh bạch quá trình giải quyết hồ sơ TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Mọi thay đổi về tình trạng hồ sơ TTHC được thông báo kịp thời cho người dân, tổ chức
4.3	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
7	5	Chỉ số hài lòng về “ <i>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính</i> ”			

Số TT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
5.1	Thực hiện niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	Các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 09/QĐ-UBND của UBND tỉnh
5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức	Trong năm 2025	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị
5.3	Công khai, minh bạch kết quả xử lý - Niêm yết công khai danh sách phản ánh đã tiếp nhận và kết quả xử lý trên Trang thông tin của phường - Công bố công khai tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn theo từng cơ quan, đơn vị	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan, đơn vị	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định

Tổng cộng: 39 nhiệm vụ./.