

Số: /QĐ-CT-UBND

Bắc Nha Trang, ngày tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính
trên địa bàn phường Bắc Nha Trang năm 2026

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC NHA TRANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 125/QĐ-UBND của UBND tỉnh Khánh Hòa ngày 13/01/2026 về việc ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Tờ trình số 20/TTPVHCC ngày 23//01/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường Bắc Nha Trang năm 2026.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Trưởng phòng Văn hóa – Xã hội; Trưởng phòng Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Khánh Hòa (b/c);
- Đảng ủy; HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Đại Dương

KẾ HOẠCH
KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG BẮC NHA TRANG NĂM 2026
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CT-UBND ngày /01/2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Bắc Nha Trang)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Rà soát, đánh giá, kiểm soát chặt chẽ các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, bảo đảm việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính đồng bộ, thống nhất và hiệu quả, có trọng tâm.
- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả và sự minh bạch của bộ máy hành chính, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, minh bạch nhằm giảm thiểu chi phí về thời gian và kinh phí của các doanh nghiệp trong việc tuân thủ thủ tục hành chính.
- Triển khai thực hiện thống nhất cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền.
- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và công chức trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

2. Yêu cầu:

- Nội dung Kế hoạch cụ thể, có trọng tâm; có tiến độ thực hiện, phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị.
- Bảo đảm sự phân công, phối hợp rõ ràng, hợp lý trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị; xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm thực hiện, thời hạn thực hiện và dự kiến sản phẩm.
- Huy động sự tham gia, phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức có liên quan trong triển khai, thực hiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ

(Theo phụ lục chi tiết đính kèm)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí bảo đảm công tác chỉ đạo, điều hành kiểm soát thủ tục hành chính của UBND phường được cấp trong ngân sách năm 2026.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này, tham mưu UBND phường báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh theo quy định.

2. Căn cứ nội dung Kế hoạch này, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường:

- Có trách nhiệm xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 tại cơ quan, đơn vị;

- Tổ chức triển khai, đôn đốc, kiểm tra và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ đầy đủ, đúng thời hạn bảo đảm chất lượng thông tin, khó khăn vướng mắc **trước ngày 15 hàng Quý** về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, tham mưu báo cáo UBND phường báo cáo UBND tỉnh Khánh Hòa theo quy định.

Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị phải ban hành trong vòng **15 (mười lăm) ngày** kể từ ngày Kế hoạch của UBND phường ban hành và gửi về UBND phường (thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để theo dõi, tổng hợp.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BẮC NHA TRANG**

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

**PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CT-UBND ngày tháng 01 năm 2026 của Chủ tịch UBND phường Bắc Nha Trang)

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
I	Công bố, công khai TTHC				
1	Công bố TTHC				
1.1	Công bố thủ tục hành chính/danh mục thủ tục hành chính; công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp:	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC không đủ điều kiện theo quy định).
1.2	Thực hiện rà soát, đơn giản TTHC nội bộ trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường giai đoạn 2022-2025.	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Các cơ quan, đơn vị bảo đảm số lượng TTHC nội bộ, số lượng TTHC được rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC và cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC theo Quyết định số 370/QĐ-UBND ngày 22/7/2025 và Quyết định số 926/QĐ-UBND ngày 9/4/2025 của UBND tỉnh.
2	Công khai TTHC				
2.1	Công khai TTHC tại trụ sở cơ quan trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Cơ quan, tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC có trách nhiệm khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu TTHC Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ cho việc công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết TTHC theo phạm vi chức năng, thẩm quyền được giao. Trường hợp không truy xuất được dữ liệu TTHC từ Cơ sở dữ liệu quốc gia, các đơn vị sử dụng Quyết định công bố TTHC của bộ, ngành Trung ương để công khai. Yêu cầu, cách thức công khai thực hiện theo Điều 14, Điều 15 và Phụ lục 4 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
2.2	Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của phường.	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa – Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp Phòng Văn hóa – Xã hội kết nối, tích hợp dữ liệu; thực hiện công khai trên Cổng thông tin điện tử của phường
2.3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang thông tin điện tử của phường và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa – Xã hội;	Bảo đảm 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được công khai tiến độ giải quyết trên trang thông tin điện tử của UBND phường.
III	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính				
1	Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	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 của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%.
2	Thực hiện khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường thuộc UBND phường	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt yêu cầu tỉnh giao.
3	Công bố Danh mục các TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đưa vào tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Quyết định công bố danh mục TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đưa vào tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; đảm bảo 100% TTHC được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh.
4	Rà soát, kiện toàn; bố trí trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa Trung tâm Phục vụ hành chính công Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 9/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa – Xã hội; Phòng Kinh tế, Hạ tầng	Rà soát, bảo đảm trang thiết bị (máy scan, chứng thư số cá nhân, chứng thư số cơ quan...) phục vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	vụ công quốc gia			và Đô thị phường	Bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp có trình độ chuyên môn thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định. Công khai số điện thoại Bộ phận Một cửa các cấp tại mặt sau giấy tiếp nhận và hện trả kết quả theo mẫu tại phụ lục 1. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của phường: Họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.
5	Rà soát, thực hiện tái cấu trúc quy trình các thủ tục hành chính, dịch vụ công của tỉnh để tiếp tục đơn giản hóa các quy trình, thủ tục giấy tờ công dân	Thường xuyên	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn chủ động rà soát, đề xuất tái cấu trúc các thủ tục hành chính, dịch vụ công của tỉnh. Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.
6	Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng nội dung quy định về TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; không được quy định thêm bất kỳ nội dung nào khác về TTHC ngoài những quy định đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC có quy định. Trong quá trình thực hiện TTHC phát hiện những thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc được công bố, công khai nhưng chưa đầy đủ, chính xác nội dung quy định về TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật, hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai hoặc không đảm bảo sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp thì tổng hợp, báo cáo UBND phường kiến nghị UBND tỉnh và các Sở, ngành liên quan.	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, được thực hiện đúng quy định, hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Các cơ quan chuyên môn báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công (thường xuyên và định kỳ tổng hợp vào báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính hàng quý). Trường hợp chưa phát hiện vẫn phải báo cáo theo quy định. Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, tham mưu UBND phường báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
7	Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao.
8	Đẩy mạnh thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt chỉ tiêu chỉ tiêu UBND tỉnh giao.
9	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 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Kết quả đánh giá được công khai theo quy định.
10	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.	Trong năm 2026	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp đối với UBND phường đạt tối thiểu 91%.

IV. Kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính

1	Hỗ trợ nghiệp vụ cho các đơn vị về công tác kiểm soát TTHC tại các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh (theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ).	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn nghiệp vụ công tác kiểm soát TTHC do tỉnh tổ chức.
2	Tổ chức kiểm tra về công tác kiểm soát TTHC và triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị.	Trong năm 2026 (Lồng ghép trong Kế hoạch kiểm tra CCHC của UBND phường)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Kiểm tra tại một số cơ quan chuyên môn trên địa bàn phường (Lồng ghép trong Kế hoạch kiểm tra CCHC của UBND phường). Trên cơ sở kết quả kiểm tra, Đoàn kiểm tra đề xuất các biện pháp hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân được kiểm tra kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, tháo gỡ khó khăn và thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo đúng quy định.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
V. Rà soát, đánh giá TTHC					
1	Rà soát, đơn giản hóa năm 2026				
1.1	Các đơn vị tiến hành rà soát TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết; báo cáo kết quả thực hiện theo quy định. Rà soát, đánh giá đơn giản hóa của các đơn vị dựa vào nội dung của tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ theo hướng dẫn tại Điều 25, 26, 27 của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ. Tổng hợp kết quả đánh giá gồm: (1) Nội dung, phương án đơn giản hóa TTHC và các sáng kiến cải cách TTHC; (2) Lý do; (3) Chi phí cắt giảm khi đơn giản hóa; (4) Kiến nghị thực thi. Việc tính toán chi phí tuân thủ TTHC được thực hiện bằng cách chia nhỏ quy trình thực hiện TTHC để ước tính chi phí phải bỏ ra của đối tượng thực hiện như: chi phí chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ, hoàn chỉnh các yêu cầu, điều kiện, các khoản phí, lệ phí... thực hiện ước tính chi phí tuân thủ TTHC cho cả chi phí hiện tại và chi phí sau đơn giản hóa để so sánh lợi ích chi phí tuân thủ của việc đơn giản hóa TTHC <i>(việc tính toán chi phí tuân thủ TTHC được thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 27, Biểu mẫu tính chi phí tuân thủ TTHC và hướng dẫn tính chi phí tuân thủ TTHC tại Phụ lục X, ban hành kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ).</i>	Trước 15/7/2026	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Báo cáo kết quả rà soát, đánh giá được gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trước ngày 15/7/2026 để xem xét, đánh giá chất lượng (nếu có yêu cầu đột xuất thì thực hiện báo cáo theo quy định). Kết quả rà soát, đánh giá gồm báo cáo, biểu mẫu rà soát, tính toán chi phí tuân thủ TTHC, phương án đề xuất đơn giản hóa TTHC; sơ đồ nhóm TTHC trước và sau rà soát <i>(đối với rà soát nhóm TTHC).</i>
1.2	Tổng hợp, tham mưu báo cáo kết quả rà soát, đánh giá thủ tục trọng tâm năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường gửi các Sở, ngành quản lý.	Trước ngày 25/09/2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Báo cáo kết quả rà soát, đánh giá thủ tục trọng tâm năm 2026

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
1.3	Rà soát, đánh giá TTHC và dự thảo văn bản thông qua phương án đơn giản hóa TTHC đối với từng lĩnh vực, hoặc theo nội dung được giao chủ trì <i>(theo mẫu tại Phụ lục VI, ban hành kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ)</i> để trình UBND tỉnh phê duyệt.	Trong năm 2026	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn bản thông qua phương án đơn giản hóa TTHC đối với TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh.
VI	Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính				
1	Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND&UBND tỉnh	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Đảm bảo 100% các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được xử lý kịp thời và đúng thẩm quyền theo quy định. Văn phòng HĐND&UBND phường có trách nhiệm sử dụng tài khoản được cấp để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định. Tài liệu hướng dẫn sử dụng được đăng tải công khai tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-huong-dan-bo-nganh-dia-phuong.html .
2	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Nội dung công khai thực hiện theo mẫu tại Phụ lục 3.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND&UBND tỉnh	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công	100% cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC phải công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; công khai trên trang thông tin điện tử của UBND phường.
3	Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.	Thường xuyên	Văn phòng HĐND&UBND tỉnh	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
VII. Công tác truyền thông, tuyên truyền, hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính					
1	Tổ chức thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện khai thác thông tin về thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuyên truyền, hỗ trợ người dân khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị. Tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện thủ tục hành chính.	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Tổ chức tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện các dịch vụ công thường xuyên và liên tục
2	Tham gia tập huấn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC	Theo Kế hoạch của UBND tỉnh; Kế hoạch của UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn cử cán bộ tham gia tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC theo Kế hoạch. Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu văn bản hướng dẫn về công tác kiểm soát TTHC cho các phòng chuyên môn (theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh); tham mưu UBND phường cử cán bộ đầu mối về kiểm soát TTHC của phường tham gia tập huấn theo Kế hoạch của UBND tỉnh.
VIII. Chế độ báo cáo					
1	Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ.	Trong năm 2026	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường 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 theo quy định: + Báo cáo số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn phường. + Nguyên nhân hồ sơ giải quyết quá hạn; các giải pháp đã triển khai thực hiện khắc phục tình trạng quá hạn; tham mưu, đề xuất biện pháp khắc phục.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
					+ Thống kê cụ thể danh mục TTHC theo ngành, lĩnh vực thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết theo mẫu tại Phụ lục 5. - Trung tâm Phục vụ hành chính công: + Thống kê cụ thể danh mục TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cấp xã theo mẫu tại phụ lục 4. + Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.
IX	Công tác chỉ đạo, điều hành				
1	Trên cơ sở Kế hoạch Kiểm soát TTHC của phường, các cơ quan chuyên môn ban hành và chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2026 của cơ quan, đơn vị mình	Trong vòng 15 ngày kể từ ngày Kế hoạch ban hành	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Kế hoạch năm 2026 của các cơ quan chuyên môn gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo dõi..

Phụ lục 1

MẪU THÔNG TIN LIÊN HỆ BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP

(Ban hành kèm theo Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

THÔNG TIN LIÊN HỆ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG BẮC NHA TRANG

1. Người đứng đầu: **Trần Minh Tân, Phó Giám đốc, SĐT: 090.658.4211**
 2. Cấp phó (nếu có):
 3. Số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc:
 - Thái Thị Thanh Nga, Kiểm soát TTHC, Tiếp nhận PAKN, SĐT: 037.693.2203.
 - Nguyễn Thị Thanh Mai, Tiếp nhận PAKN, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Công thương, Văn hóa – Khoa học, Thông tin; Tài chính – kế hoạch, SĐT: 097.692.0325.
 - Nguyễn Trương Hồng Diệp, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Công thương, Văn hóa – Khoa học, Thông tin; Tài chính – kế hoạch, SĐT: 036.751.0743.
 - Phạm Việt Dung, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch, Hồ sơ Chứng thực, SĐT: 090.556.6309
 - Nguyễn Thị Hồng Nhung, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch, Hồ sơ Chứng thực, SĐT: 039.378.8137
 - Nguyễn Thị Mai, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Đất đai, Nông nghiệp – môi trường, Xây dựng, Các hồ sơ phi địa giới hành chính, SĐT: 098.724.7893
 - Đặng Quang Sơn, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Đất đai, Nông nghiệp – môi trường, Xây dựng, Các hồ sơ phi địa giới hành chính, SĐT: 079.666.5767
 - Nguyễn Thị Oanh, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực lĩnh vực Y tế, Bảo trợ xã hội, NCC; Lĩnh vực Giáo dục & Đào tạo, Nội vụ, SĐT: 090.554.4179
 - Nguyễn Thị Tuyết Nhung, Tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực lĩnh vực Y tế, Bảo trợ xã hội, NCC; Lĩnh vực Giáo dục & Đào tạo, Nội vụ, SĐT: 094.504.9178
 4. Gửi nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/guipakn>.
- Rất vui lòng được phục vụ Ông/Bà.

Trung tâm Phục vụ hành chính công số điện thoại bàn: 02583.550.773

PHỤ LỤC 3

Mẫu Thông tin liên hệ Bộ phận Một cửa UBND phường Bắc Nha Trang (Ban hành kèm theo Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Nha Trang mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/guipakn>.

- Gửi đến cơ quan: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Nha Trang, số 98 Điện Biên Phủ, phường Bắc Nha Trang, Khánh Hòa.

- Số điện thoại chuyên dùng: 02583.550.773.

Hãy truy cập vào địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/guipakn> để đồng hành với Chính phủ trong xây dựng, hoàn thiện thể chế, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính vì sự thịnh vượng của đất nước.

Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

PHỤ LỤC 6
BÁO CÁO TÌNH HÌNH TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA
(Ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

[illegible]

PHỤ LỤC 4
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

T T	Thủ tục hành chính	Mã TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Lĩnh vực	Quyết định công bố hoặc công bố danh mục TTHC	Quyết định phê duyet quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính	Ghi chú
I	Cấp xã					
	Thủ tục X	Mã TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, ví dụ 2.001283	Lĩnh vực thống nhất theo Quyết định công bố TTHC .	Quyết định số...ngày tháng năm	Quyết định số...ngà y tháng năm	
I I	Tổng cộng					
	Tổng số TTHC đã được phê duyệt quy trình nội bộ/tổng số TTHC	Ví dụ: 105/110 TTHC cấp xã				
	Tổng số TTHC đã được công khai trên cơ sở dữ liệu Cổng dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên chưa được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.	Ví dụ: 20 TTHC (ghi rõ số, ký hiệu Quyết định của bộ, ngành).				

PHỤ LỤC 5
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO NGÀNH, LĨNH VỰC
(Ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

T T	Thủ tục hành chính	Mã TTH C trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Lĩnh vực	Quyết định công bố hoặc công bố danh mục TTHC	Quyết định phê duyet quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính (nếu có)	Lập hồ sơ đề xuất cấp nhật TTHC theo Quyết định số 1678/QĐ- UBND ngày 31/5/2019	Ngày cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử tỉnh	Quy trình giải quyết TTHC đã được cập nhật	Ghi chú
I	Cấp xã								
	Thủ tục X	Mã TTH C trên Cổng dịch vụ công quốc gia, ví dụ 2.001 283	Lĩnh vực thôn g nhất theo Quyế t định công bố TTH C.	Quyết định số...n gày tháng năm	Quyết định số...ngà y tháng năm	Số ký hiệu...n gày tháng năm			
	Tổng cộng								

