

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

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

Số: /KH-UBND

Bắc Nha Trang, ngày tháng 8 năm 2025

MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/ Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận và giải quyết theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.	- 100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận, xử lý đúng quy định. - Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin một cửa tỉnh Khánh Hòa.	a) Biện pháp thực hiện - Cán bộ, công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định pháp luật hiện hành. - Chủ tịch UBND phường, Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường thường xuyên theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. b) Trách nhiệm thực hiện: - Cán bộ, công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.	01/7/2025	14/12/2025
			a) Biện pháp thực hiện: - Trung tâm Phục vụ Hành chính công phối hợp với các phòng, ban chuyên môn tăng cường theo dõi, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ thủ		

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/ Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
2	Giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn xuống dưới 0,5%.	Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin một cửa tỉnh Khánh Hòa (nếu có) (<i>Số hồ sơ TTHC đã giải quyết trễ hạn/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết (từ phần mềm Một cửa điện tử)</i>)	tục hành chính của tổ chức, công dân. Kịp thời báo cáo lãnh đạo nếu hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ còn vướng mắc, hồ sơ lỗi trên phần mềm để có biện pháp xử lý. - Định kỳ hằng tuần, Công chức có hồ sơ trễ hạn phải rà soát, phân tích nguyên nhân và có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND phường. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công thường xuyên kiểm tra, đánh giá tham mưu UBND phường chỉ đạo, đôn đốc và xem xét, xử lý nghiêm các cá nhân có liên quan để xảy ra tình trạng tỷ lệ hồ sơ trễ hạn nhưng không có biện pháp khắc phục triệt để. b) Trách nhiệm thực hiện: - Lãnh đạo và các công chức có tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công và Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.	01/7/2025	14/12/2025

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/ Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
3	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính của phường đạt từ 70% trở lên	Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (Số hồ sơ trực tuyến toàn trình / Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm)	a) Biện pháp thực hiện - Cán bộ, công chức tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC trực tuyến; thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, công dân về việc nộp hồ sơ trực tuyến. - Tăng cường tuyên truyền về việc nộp hồ sơ trực tuyến trên các phương tiện thông tin đại chúng (Đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử..) và các trang mạng xã hội do UBND phường quản lý. - Phân đầu giải quyết sớm hạn đối với các hồ sơ TTHC được nộp trực tuyến. b) Trách nhiệm thực hiện: - Trung tâm Phục vụ Hành chính công và Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.	01/7/2025	14/12/2025

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/ Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
4	100% các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được tiếp nhận, xử lý và trả lời cho tổ chức, công dân đúng thời hạn quy định. Không có phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường bị trễ hạn.	Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết đúng hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.	a) Biện pháp thực hiện: - Thực hiện tiếp nhận thông tin, chỉ đạo cán bộ, công chức liên quan kiểm tra, giải quyết, trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định. - Xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm theo phản ánh của tổ chức, cá nhân mà qua xác minh là đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị. b) Trách nhiệm thực hiện: - Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND phường. - Văn phòng HĐND và UBND phường chịu trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.	01/7/2025	14/12/2025

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/ Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
5	Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của UBND phường (theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ) đạt mức tốt trở lên.	Sử dụng kết quả đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, xung cấp dịch vụ công (Bộ Chỉ số 766) từ Cổng Dịch vụ công quốc gia (Chỉ số tổng hợp)	a) Biện pháp thực hiện - Trung tâm Phục vụ Hành chính công thường xuyên theo dõi kết quả đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, xung cấp dịch vụ công (Bộ Chỉ số 766) từ Cổng Dịch vụ công quốc gia và có giải pháp cụ thể để cải thiện từng chỉ số thành phần. - Định kỳ hằng tuần, hằng tháng, tổng hợp kết quả đánh giá của đơn vị báo cáo lãnh đạo UBND phường chấn chỉnh, phê bình đối với các cán bộ, công chức ảnh hưởng đến các chỉ số thành phần của bộ chỉ số 766. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu, tham mưu các giải pháp cải thiện chỉ số đánh giá đối với UBND phường. b) Trách nhiệm thực hiện: - Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND phường. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công phụ trách công tác CCHC hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.	01/7/2025	14/12/2025

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/ Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
6	100% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đủ điều kiện được triển khai thanh toán trực tuyến, trong đó tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt trên 70%	- Đạt: 70% - Phương pháp đo lường: Tổng số hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến/Tổng số hồ sơ được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến*100 $\geq$ 70%	a) Biện pháp: - Trung tâm Phục vụ Hành chính công thường xuyên tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện thanh toán trực tuyến b) Trách nhiệm thực hiện: - Cán bộ công chức UBND phường.	01/7/2025	14/12/2025
7	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường đạt từ 90% trở lên.	Căn cứ kết quả khảo sát chỉ số hài lòng năm 2025 do Sở Nội vụ chủ trì thực hiện	a) Biện pháp thực hiện - UBND phường triển khai các biện pháp cụ thể để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND phường (căn cứ theo nhiệm vụ được giao tại kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng của UBND phường trong năm 2025). - Cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công thường xuyên nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ nhân dân, từ đó tạo sự thoải mái, hài lòng cho các tổ chức, cá nhân. Cán bộ hướng dẫn làm TTHC theo yêu cầu hướng dẫn một lần, đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần bằng văn bản... b) Trách nhiệm thực hiện: Cán bộ, công chức phường.	01/7/2025	14/12/2025

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, HS ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Đại Dương

