

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC CÔNG DÂN ĐỐI VỚI SỰ
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

(Kèm theo Báo cáo số 1129/UBND ngày 11/11/2023 của UBND phường Phước Tiến)

STT	Nội dung công việc	Đã thực hiện (Đánh dấu X)	Chưa thực hiện (Đánh dấu X)	Kết quả cụ thể (văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
I	TIÊU CHÍ TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	<p>Cung cấp các thông tin cần thiết cho tổ chức, cá nhân rõ ràng, đầy đủ, cụ thể, dễ tiếp cận và thông qua nhiều hình thức, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí; cách thức thực hiện thủ tục hành chính; - Bộ hồ sơ mẫu; - Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ/nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ... - Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; - Thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của khách hàng; - Quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc; - Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành 	X		<ul style="list-style-type: none"> - UBND phường phổ biến đến các cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ủy ban truy cập vào Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (https://hanhchinhhong.khanhhoa.gov.vn/) để nghiên cứu, tìm hiểu về các tiện ích, dịch vụ đang được cung cấp. - Các thông tin được rà soát, cập nhật và giới thiệu đầy đủ, kịp thời trên các phương tiện thông tin đại chúng như: Cổng thông tin điện tử tại địa chỉ: http://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn, trên hệ thống Đài truyền thanh, phổ biến pháp luật, hội nghị cán bộ, công chức, giao ban Bí thư chi bộ, Tổ trưởng dân phố... - Tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp về lợi ích và cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, cách thức tạo lập và nộp hồ sơ điện tử; thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; đăng ký

	<p>chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia.</p>		<p>sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; các tiện ích các tiện ích hỗ trợ, giải đáp vướng mắc trực tuyến; tin nhắn SMS tự động, email thông báo tự động; tra cứu thông tin hồ sơ bằng tin nhắn SMS, mã QR, tra cứu trên Cổng bằng các hình thức đa dạng: trực tiếp hướng dẫn tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; qua loa truyền thanh, qua cổng thông tin điện tử...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin, thông báo khác liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. - Thông tin đường dây nóng được in tại mặt sau phiếu biên nhận giải quyết thủ tục hành chính và trên cổng thông tin điện tử UBND phường.
2	<p>Tận tình giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.</p>	X	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ cán bộ, công chức chuyên môn được phổ biến, quán triệt đầy đủ cách thức sử dụng Cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng dịch vụ công quốc gia. 100% CBCC thực hiện tạo lập tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia. - Cán bộ hướng dẫn tổ chức công dân nộp hồ sơ đầu vào, giải đáp, hướng dẫn cách thức các tiện ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến, việc thực hiện thủ tục hành chính qua bưu chính công ích. - Tổ chức, công dân được hướng dẫn cụ thể về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, cách kê khai vào biểu mẫu, tờ khai. - Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 06/01/2023 về việc thành lập tổ hỗ trợ hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Phước Tiến.

3	Sử dụng màn hình LED để cung cấp các thông tin cần thiết cho khách hàng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Phước Tiến	X		Các thông tin cần thiết về dịch vụ công được trình chiếu trên màn hình LED tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Phước Tiến.
4	Theo dõi, giám sát, kiểm tra việc cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn, cung cấp thông tin cho tổ chức, công dân. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, không chủ động, không nhiệt tình cung cấp thông tin cho khách hàng hoặc cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ; trường hợp cần thiết thực hiện thay thế nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên kiểm tra, giám sát đột xuất tình hình thực hiện nhiệm vụ của Cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương, chỉ đạo cụ thể bằng văn bản: - Kế hoạch số 344/KH-UBND ngày 21/4/2023 Tự kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hoá công sở năm 2023. - Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 11/10/2023 về thành lập đoàn Tự kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hoá công sở năm 2023. - Báo cáo số 1040/BC-UBND ngày 20/10/2023 Báo cáo kết quả thực hiện kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hoá công sở năm 2023. - Biên bản đánh giá kết quả thực hiện Tự kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hoá công sở năm 2023. - Hàng tháng, họp đánh giá cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thực hiện Tiếp nhận và Trả kết quả về tác nghiệp trên phần mềm 1 cửa điện tử

			<p>(có biên bản họp hàng tháng). Xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách vi phạm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 24/4/2023 của UBND phường Phước Tiến về tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023. - Báo cáo số 02/BC-ĐKTCCHC ngày 10/10/2023 về kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023. - Thông báo số 986/TB-UBND ngày 10/10/2023 về việc thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường tại buổi kiểm tra công tác cải cách hành chính nội bộ năm 2023. - Báo cáo số 521/BC-UBND ngày 08/6/2023 báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/8/2016 của Thủ tướng Chính phủ tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong 6 tháng đầu năm 2023. - Báo cáo số 1108/BC-UBND ngày 06/11/2023 báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/8/2016 của Thủ tướng Chính phủ tăng cường kỷ luật, kỷ cương năm 2023.
II	TIÊU CHÍ ĐIỀU KIỆN ĐÓN TIẾP VÀ PHỤC VỤ		

1	<p>Thường xuyên theo dõi, cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, viết, ghim giấy...) tại mỗi quầy giao dịch để hỗ trợ tổ chức, công dân thực hiện kê khai, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính; bố trí thêm bàn phím, chuột trên hệ thống máy tính để thuận tiện hơn trong quá trình tra cứu thông tin; bổ sung máy tính, máy scan phục vụ nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức, công dân; bổ sung ghế ngồi phù hợp tại mỗi quầy giao dịch; bổ sung nước uống, ly uống nước phục vụ khách hàng. Thường xuyên kiểm tra để sửa chữa, thay thế các trang thiết bị hư hỏng.</p>	X		<ul style="list-style-type: none">- Đã bố trí đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết, ghim giấy...) tại mỗi quầy giao dịch để tổ chức, công dân thực hiện kê khai, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả của phường;- Bố trí bàn hướng dẫn hồ sơ, ghế ngồi đợi khách hàng, trang bị 01 máy nước nóng lạnh, 02 máy lạnh để phục vụ cho tổ chức, công dân.- Nâng cấp đường truyền Wifi, cung cấp địa chỉ Wifi không có mật khẩu để công dân có thể truy cập miễn phí. trang bị 01 bộ máy vi tính để người dân dễ thuận tiện trong việc tra cứu và nộp hồ sơ...- Hỗ trợ khách hàng photocopy một số giấy tờ đơn giản, số lượng trang ít để hoàn thiện hồ sơ đầu vào.
---	---	---	--	--

2	<p>Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với cán công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.</p>	X		<p>+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của chính phủ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không gian giữa tổ chức, cá nhân với cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa được cải tạo, thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch; - UBND phường đã trang thiết bị cơ sở vật chất cho bộ phận Một cửa như: 02 máy lạnh, 01 bộ máy nước nóng lạnh, 12 bộ ghế đợi của khách hàng, 03 bàn viết hồ sơ.... ngoài ra còn trang bị máy móc, thay thế các máy tính cũ, hư hỏng cho cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ, nhằm bảo đảm đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác triển khai số hóa, tạo lập dữ liệu kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC;
III	TIÊU CHÍ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1	<p>Chủ động rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường. Nội dung công khai thủ tục hành chính đúng theo yêu cầu tại Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - Các Thủ tục hành chính được chủ động rà soát, cập nhật thường xuyên và công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại bảng niêm yết bộ phận Một cửa và trên Cổng thông tin điện tử Phường; - Thường xuyên cập nhật các Quyết định danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, thay thế, bãi bỏ các Quyết định hết hiệu lực.

2	<p>Tiếp tục cập nhật, bổ sung, điều chỉnh thêm các hồ sơ mẫu đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của phường để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo và hoàn thiện các biểu mẫu, tờ khai thi thực hiện thủ tục hành chính.</p>	X		<p>Công chức Văn phòng – Thống kê phối hợp các công chức chuyên môn tạo lập các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo từng lĩnh vực thủ tục hành chính đặt tại bàn viết hồ sơ ở bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để tổ chức công dân dễ dàng trong việc thực hiện đăng ký các tờ khai, biểu mẫu.</p>
3	<p>Tiếp tục rà soát các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đã được UBND tỉnh công bố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung và đề xuất giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - UBND phường ban hành Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày 15/02/2023 về việc ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính phường Phước Tiến năm 2023; - Báo cáo số 08/BC-UBND ngày 04/01/2023 Về việc đăng ký danh mục thủ tục hành chính rà soát, đơn giản hóa năm 2023; - Báo cáo số 488/BC-UBND ngày 31/5/2023 Kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2023; - Báo cáo số 818/BC-UBND ngày 18/8/2023 báo cáo kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ thống kê, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ; - Báo cáo số 192/BC-UBND ngày 14/3/2023 Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý I năm 2023. - Báo cáo số 552/BC-UBND ngày 14/6/2023 Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên

				<p>môi trường điện tử Quý II năm 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo số 890/BC-UBND ngày 14/9/2023 Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý III năm 2023.
IV	TIÊU CHÍ SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC			
1	<p>Cán bộ, công chức tại UBND phường phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính.</p> <p>Phải ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng.</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy tắt ứng xử, lấy tiêu chí “sự hài lòng của nhân dân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan nhà nước”; - Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 15/9/2022 Ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại phường Phước Tiến. - Quyết định số 103/QĐ-UBND ngày 13/5/2020 về việc ban hành Quy chế Văn hóa công sở tại UBND phường Phước Tiến. - Quyết định số 540/QĐ-UBND ngày 20/11/2021 Ban hành Quy chế đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách UBND phường Phước Tiến. - Quyết định số 221/QĐ-UBND ngày 09/11/2023 Về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách UBND phường Phước Tiến. - Cán bộ, công chức hướng dẫn rõ ràng, tận tình không có thái độ hách dịch, cửa quyền, tham nhũng. Nói không với tiêu cực. Thực hiện “4 XIN”, “4 LUÔN” Trong giao tiếp với công dân “ Xin chào-Xin lỗi-Xin

			<p>cảm ơn-Xin phép”, “Luôn cười-Luôn nhẹ nhàng-Luôn lắng nghe-Luôn giúp đỡ”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công chức tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra các hồ sơ gần đến hạn đôn đốc công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ cho công dân trước thời hạn; - Các cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, tận tình phục vụ khách hàng đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính. Trong năm không có đơn thư, phản ánh, kiến nghị liên quan đến thái độ cán bộ, công chức. - Hàng tháng họp Cán bộ, công chức để chấn chỉnh cán bộ tiếp nhận và trả kết quả tự ý đặt thêm các giấy tờ không cần thiết, gây những phiền nhiễu cho tổ chức, công dân.
2	<p>Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận.</p> <p>Khi hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu có bổ sung hồ sơ thì chỉ được phép yêu cầu không quá 01 lần. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời</p>	X	<ul style="list-style-type: none"> - Đã ban hành Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 Ban hành quy chế phối hợp giữa cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính. - Quyết định số 400/QĐ-UBND ngày 20/10/2021 về ban hành kèm theo Quy chế tại bộ phận Một cửa. - Quyết định số 184/QĐ-UBND ngày 05/9/2023 về phân công cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại UBND phường Phước Tiến. - Quyết định số 183/QĐ-UBND ngày 05/9/2023 về phân công nhiệm vụ của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường và các Ủy viên UBND phường Phước Tiến nhiệm kỳ 2021-2026. - Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 18/4/2022 về

	<p>hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hẹn trả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần</p>			<p>phân công đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 97/QĐ-UBND ngày 08/5/2023 về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND phường Phước Tiến. - Lãnh đạo UBND phường thường xuyên quán triệt các công chức ở bộ phận một cửa thực hiện nghiêm Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính Phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. - Tổ chức, công dân trước khi nộp hồ sơ được cán bộ, công chức hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, có biểu mẫu để tổ chức, công dân căn cứ kê khai tránh gây khó khăn cho tổ chức và công dân. - Có phiếu xin lỗi của tổ chức, công dân nếu có hồ sơ trễ hạn. Đồng thời công chức để xảy ra trễ hạn phải làm bảng tường trình và tổ chức đánh giá làm căn cứ xếp loại thi đua vào cuối năm.
3	<p>Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.</p>	X		<p>Tại bộ phận “Một cửa “ có 05 công chức chuyên môn, được hướng dẫn về quy trình tiếp nhận, trả kết quả hoặc giải quyết thủ tục hành chính, nếu số lượng khách hàng tăng cao đều có cán bộ, công chức hỗ trợ tiếp nhận, giải quyết.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đã ban hành Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 Ban hành quy chế phối hợp giữa cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính. - Quyết định số 97/QĐ-UBND ngày 08/5/2025 về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND

				phường Phước Tiến.
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức trong UBND phường về việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho khách hàng.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đã ban hành Quyết định số 259/QĐ-UBND ngày 15/9/2022 Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại phường Phước Tiến. - Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 24/4/2023 của UBND phường Phước Tiến về tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023. - Báo cáo số 02/BC-ĐKTCCHC ngày 10/10/2023 về kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023. - Thông báo số 986/TB-UBND ngày 10/10/2023 về việc thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường tại buổi kiểm tra công tác cải cách hành chính nội bộ năm 2023. - Định kỳ mỗi tháng 1 lần đều họp giao ban cán bộ, công chức, qua đó kịp thời chấn chỉnh thái độ của cán bộ, công chức trong thi hành nhiệm vụ. - Cán bộ, công chức thực hiện tốt quy định về giao tiếp, ứng xử trong khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân; các trường hợp vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định; - Biên bản họp hàng tháng đánh giá cán bộ, công chức có tham gia vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên chấn chỉnh làm cơ sở đánh giá phân loại vào cuối năm.
5	Tăng cường, bố trí thêm cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ trong các lĩnh vực người dân có nhu cầu nộp hồ sơ cao.	X		<p>Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa có đủ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để tiếp nhận hồ sơ nhanh chóng, hiệu quả.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đã ban hành Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 Ban hành quy chế phối hợp giữa cán bộ,

				<p>công chức, người hoạt động không chuyên trách trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính.</p> <p>- Quyết định số 97/QĐ-UBND ngày 08/5/2023 về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND phường Phước Tiến.</p>
V	TIÊU CHÍ KẾT QUẢ, TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC			
1	Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu, văn bản phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử.	X		Các thông tin, tài liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời, phục vụ tốt cho nhu cầu tra cứu của khách hàng
2	Thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trực tuyến do tổ chức, công dân nộp trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công không quá tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.	X		<p>- UBND phường đã tiếp nhận 604/855 hồ sơ trực tuyến 3,4 đạt 70,64% việc tiếp nhận thực hiện đúng quy định về thời gian tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.</p> <p>- Khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận kịp thời, đúng quy định, không phải liên hệ Trung tâm Dịch vụ hành chính công để đề nghị kiểm tra việc tiếp nhận hồ sơ.</p>
3	Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, hạn chế đến	X		<p>- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên tự kiểm tra việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại đơn vị; kịp thời đôn đốc chỉ đạo, chỉ đạo xử lý đối với các hồ sơ vướng mắc, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn. Tăng số lượng hồ sơ sớm hạn, trước hạn, giảm hồ sơ trễ hạn;</p> <p>- Biên bản họp giao ban hàng tháng của UBND Phường đánh giá quá trình thực hiện nhiệm vụ làm cơ sở đánh</p>

	mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.			giá phân loại vào cuối năm.
4	Thực hiện chuyển xử lý hồ sơ giấy và hồ sơ trên phần mềm đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay, không phải đi lại nhiều lần.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ hàng tháng giao ban cán bộ, công chức 1 tháng/lần, để kịp thời chấn chỉnh đối với cán bộ, công chức nhất là công chức có tham gia vào quy trình tác nghiệp giải quyết thủ tục hành chính. Các công chức chuyên môn xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy. - Tổ chức họp hàng tháng đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính làm cơ sở bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật...
5	Định kỳ hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của UBND phường và đề nghị các bộ phận chuyên môn khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.	X		Định kỳ, hàng tháng giao ban cán bộ, công chức 1 tháng/lần (có biên bản họp), để kịp thời chấn chỉnh đối với cán bộ, công chức nhất là công chức có tham gia vào quy trình tác nghiệp giải quyết thủ tục hành chính. Qua đó tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của UBND phường và đề nghị các bộ phận chuyên môn để hồ sơ trễ hạn giải trình đầy đủ nguyên nhân, kết quả khắc phục và yêu cầu chấn chỉnh không để tái phạm.
VI	TIÊU CHÍ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI			
1	Rà soát, cập nhật, thông báo công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường, tại bảng Thông báo của cơ quan và trên các kênh thông tin theo	X		<ul style="list-style-type: none"> - UBND phường niêm yết Thông tin đường dây nóng; thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính tại bộ phận Một cửa, trên mặt sau phiếu biên nhận hẹn trả kết quả của tổ chức, công dân và trên Trang TTĐT phường theo đường link:

	<p>quy định tại 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.</p>		<p>https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/vi/gioi-thieu-chung/thong-tin-duong-day-nong.</p> <p>- Thường xuyên kiểm tra, rà soát, điều chỉnh thông tin, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử; tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường khi có sự thay đổi; tiếp nhận, giải đáp các vướng mắc cho tổ chức, công dân qua đường dây nóng; công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.</p>
2	<p>Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức chuyên môn...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 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</p>	X	<p>- Phân công cho Công chức chuyên môn phụ trách tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức và công dân về quy định hành chính.</p> <p>- UBND phường quán triệt cán bộ, công chức, nhân viên nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả theo đúng quy định. Hàng tháng, UBND phường tổ chức họp đánh giá định kỳ đối với từng cán bộ, công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa; kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để trễ hạn hồ sơ nhiều lần và trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân,</p>

	hành chính).			<p>tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.</p> <p>- Trong năm, không có đơn thư phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính.</p>
--	--------------	--	--	---