

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2023

Thực hiện Công văn số 635/NV-TCBM ngày 13/11/2023 của Phòng Nội vụ thành phố Nha Trang về việc báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính được UBND thành phố giao trong năm 2023.

Căn cứ Quyết định số 42/QĐ-UBND ngày 19/01/2022 của UBND thành phố Nha Trang ban hành Chương trình cải cách hành chính thành phố Nha Trang giai đoạn 2021-2030 và Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 13/01/2023 của UBND thành phố Nha Trang ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2023.

Ủy ban nhân dân phường Phước Tiến đã xây dựng và ban hành Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023.

Ủy ban nhân dân phường đã xác định nhiệm vụ cải cách hành chính trên các lĩnh vực, cụ thể hóa bằng các nhiệm vụ, phân công từng nhiệm vụ cho cán bộ, công chức chuyên môn liên quan và xác định rõ các sản phẩm, kết quả tương ứng với từng nhiệm vụ.

Ủy ban nhân dân phường quán triệt đến từng CBCCC nghiêm túc chấp hành thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính, xem đây là nhiệm vụ trọng tâm và ưu tiên hàng đầu. Kết quả đạt được các nhiệm vụ của kế hoạch đề ra, cụ thể: *(Đính kèm các phụ lục báo cáo I,II,III)*.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ kế hoạch cải cách hành chính được UBND thành phố giao trong năm 2023 của UBND phường Phước Tiến./.

Nơi nhận:(VBĐT)

- Phòng Nội vụ tp Nha Trang;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VT, Trà.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Anh Thư

Phụ lục 1

KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO TẠI KẾ HOẠCH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG NĂM 2023

(Kèm theo Báo cáo số 1162 /BC-UBND ngày 17/11/2023 của UBND phường Phước Tiến)

	Nhiệm vụ	Sản phẩm/ Kết quả
I	CẢI CÁCH THỂ CHẾ	
1	Cập nhật, cung cấp đầy đủ thông tin về các quy hoạch, kế hoạch, quy định, chính sách quản lý có liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> - Các quy định, chính sách, cơ chế được công khai trên Trang thông tin điện tử phường Phước Tiến: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/ - Công chức văn hóa thông tin phụ trách công nghệ thông tin phối hợp với các bộ phận liên quan cập nhật đăng tải lên trang thông tin điện tử phường các thông tin về quy hoạch, kế hoạch.... Liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân.
2	Xây dựng Kế hoạch thực hiện Chương trình hành động nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2023.	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch số 466/KH-UBND ngày 24/5/2023 Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường và chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI tỉnh Khánh Hòa năm 2023; - Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 15/2/2023 Triển khai nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của phường Phước Tiến năm 2023; - Kế hoạch số 201/KH-UBND ngày 16/3/2023 Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Phước Tiến năm 2023; - Kế hoạch số 669/KH-UBND ngày 12/7/2023 Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Tiến năm 2023; - Báo cáo số 562/BC-UBND ngày 15/6/2023 Kết quả thực hiện việc cải thiện và nâng cao chỉ số PCI tỉnh Khánh Hòa trong năm 2023 và những năm tiếp

		<p>theo của UBND phường Phước Tiến;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo số 562/BC-UBND ngày 15/6/2023 về Kết quả thực hiện việc cải thiện và nâng cao chỉ số PCI tỉnh Khánh Hoà trong năm 2023 và những năm tiếp theo của UBND phường Phước Tiến; - Báo cáo số 1129/BC-UBND ngày 11/11/2023 Kết quả thực hiện Kế hoạch nâng cao chỉ số cải cách hành chính và chỉ số hài lòng của UBND phường Phước Tiến năm 2023.
II	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Tổ chức thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC	<p>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.</p>
2	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"> - 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

		<p>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 II năm 2023.</p> <p>- 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.</p>
3	<p>Tiếp tục triển khai việc số hóa kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết UBND phường.</p>	<p>Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường đảm bảo thực hiện quy trình về việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định:</p> <p>- Kế hoạch số 195/KH-UBND ngày 15/3/2023 Kế hoạch triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết UBND phường.</p> <p>- Báo cáo số 1164/BC-UBND ngày 17/11/2023 Tổng hợp số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND phường Phước Tiến năm 2023.</p>
4	<p>Tiếp tục thực hiện nghiêm việc đánh giá định kỳ đối với từng 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.</p>	<p>Biên bản họp giao ban công chức chuyên môn hàng tháng và thực hiện thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử UBND Phường.</p>
5	<p>Tiếp tục triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Thông tư số 01/2018/TT VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.</p>	<p>- Phiếu đánh giá có ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức và cơ quan, đơn vị.</p> <p>- Kết quả đánh giá (được tổng hợp chung trong các báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ Quý I, 6 tháng, Quý 3/2023).</p> <p>- Báo cáo số 192/BC-UBND ngày 14/3/2023 báo cáo 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 (Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/12/2022 đến 14/3/2023).</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo số 552/BC-UBND ngày 14/6/2023 báo cáo 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 (Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/3/2023 đến 14/6/2023). - Báo cáo số 890/BC-UBND ngày 14/9/2023 báo cáo 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 (Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/6/2023 đến 14/9/2023).
6	Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời đăng tải công khai nội dung trả lời trên Trang thông tin điện tử theo quy định.	<ul style="list-style-type: none"> - Trong năm 2023, UBND phường không có tiếp nhận đơn thư, phản ánh liên quan đến thủ tục hành chính. - Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh 07 đơn và đã giải quyết 07 đơn đúng hạn theo quy định.
III	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY	
1	Tiếp tục sắp xếp tổ dân phố chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định giai đoạn 2023-2025, định hướng đến năm 2030.	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn số 949/UBND ngày 19/9/2022 về phương án sát nhập thông, tổ dân phố trên địa bàn phường giai đoạn 2022-2025. - Công văn số 977/UBND ngày 06/10/2023 về việc thực hiện việc điều chỉnh, sáp nhập các tổ dân phố không đủ điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định đợt 2 năm 2023.
IV	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	
1	Triển khai các Nghị định của Chính phủ, Thông tư của Bộ Nội vụ về cán bộ, công chức.	Các văn bản liên quan đến cán bộ, công chức UBND phường
2	Tiếp tục triển khai cơ cấu công chức theo Đề án vị trí việc làm.	100% công chức đạt chuẩn theo yêu cầu của vị trí việc làm
3	Hoàn thiện, cập nhật thông tin cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của UBND phường vào cơ sở dữ liệu phần mềm quản lý cán bộ, công chức của UBND thành phố.	Thông tin cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của UBND phường được cập nhật đầy đủ theo đúng quy định.
V	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	
1	Chấp hành nghiêm các quy định về quản lý,	- Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày

	sử dụng ngân sách.	03/01/2023 về việc giao chỉ tiêu kế hoạch và dự toán ngân sách nhà nước năm 2023. - Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 06/01/2023 về việc ban hành quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý và sử dụng tài sản công.
2	Thực hiện hiệu quả công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.	Trong năm 2023, UBND phường Phước Tiến không có xây dựng, cải tạo, sửa chữa trụ sở UBND phường. Không có công trình đầu tư công.
3	Triển khai Phần mềm Quản lý phân bổ dự toán ngân sách.	Triển khai phần mềm quản lý phân bổ dự toán ngân sách theo Công văn số 3201/TC-KH ngày 23/10/2023.
VI	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ	
1	Nâng cấp Trang thông tin điện tử phường và tích hợp với Trang Thông tin điện tử của thành phố theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP	Tất cả công chức đều được trang bị máy vi tính, máy in.
2	Giao chỉ tiêu hồ sơ toàn trình cho các công chức chuyên môn thuộc UBND phường.	- Thông báo số 801/TB-UBND ngày 16/8/2023 về Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà. - Thông báo số 1118/TB-UBND ngày 09/11/2023 về Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà.
3	Triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử.	Triển khai theo tiến độ Đề án chỉ đạo của thành phố.
4	Tiếp tục triển khai việc lập hồ sơ công việc và lưu trữ hồ sơ điện tử trên phần mềm E-office.	- Kế hoạch số 137/KH-UBND ngày 24/02/2023 Kế hoạch thực hiện việc giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan năm 2023 UBND phường Phước Tiến. - Báo cáo số 1195/BC-UBND ngày 22/11/2023 kết quả thực hiện việc giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan năm 2023, UBND phường Phước Tiến.
5	Triển khai Hệ thống quản lý chất lượng	Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày

	ISO 9001:2015 trên nền tảng điện tử của UBND phường.	<p>13/3/2022 về việc duy trì, áp dụng Hệ thống Quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Phước Tiến năm 2023;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023; Kế hoạch số 1366/KH-UBND ngày 15/12/2022 thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023; - Chương trình đánh giá nội bộ (ngày 06/9/2023), kế hoạch đánh giá nội bộ số 01/KH-BCĐ-ISO-UBND ngày 06/9/2023); - Xây dựng bảng xem xét bối cảnh, nhận diện rủi ro và cơ hội theo TCVN ISO 9001:2023; Kế hoạch thực hiện các biện pháp giải quyết rủi ro ảnh hưởng đến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023. - Thực hiện đánh giá nội bộ; - Họp xem xét của lãnh đạo; - Quyết định số 128/QĐ-UBND ngày 06/6/2023 về việc Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. - Quyết định số 215/QĐ-UBND ngày 06/11/2023 về việc Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
VII	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH	
1	Tổ chức Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng năm 2022 và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 06/02/2023 Tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; - Báo cáo số 143/BC-UBND ngày 25/02/2023 Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.
2	Xây dựng và triển khai Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023.	Kế hoạch số 154/UBND ngày 01/3/2023 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023

3	Tổ chức tự kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính tại phường.	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 24/4/2022 Kế hoạch tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023; - Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 05/9/2023 Về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra công tác cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023; - Biên bản Tự kiểm tra công tác cải cách hành chính ngày 06/10/2023; - Báo cáo Kết quả tự kiểm tra công tác cải cách hành chính ngày 14/10/2023; - Thông báo số 986/TB-UBND ngày 10/10/2023 về Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường Kết quả tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023.
4	Triển khai khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng tổng hợp lấy ý kiến của nhân dân về sự hài lòng của nhân dân đối với sự phục vụ của UBND phường; - Báo cáo 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 trong Quý I; Quý III và 6 tháng năm 2023, lấy ý kiến của nhân dân về sự hài lòng của nhân dân đối với sự phục vụ của UBND phường, cán bộ công chức và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. - Báo cáo số 192/BC-UBND ngày 14/3/2023 báo cáo 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 (Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/12/2022 đến 14/3/2023). - Báo cáo số 552/BC-UBND ngày 14/6/2023 báo cáo 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 (Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/3/2023 đến 14/6/2023). - Báo cáo số 890/BC-UBND ngày 14/9/2023 báo cáo 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 (Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/6/2023

		đến 14/9/2023).
5	Tham gia tập huấn nghiệp vụ cải cách hành chính do tỉnh hoặc thành phố tổ chức	Tham gia tập huấn theo kế hoạch của tỉnh, thành phố: Tập huấn trực tuyến. - Công văn số 1194/UBND ngày 22/11/2023 “V/v báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, KCT năm 2023 và dự kiến kế hoạch năm 2024”
6	Tổ chức triển khai Chương trình hành động triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU, ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.	Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 03/02/2023 của UBND phường Phước Tiến về triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; - Báo cáo số 1160/BC-UBND ngày 16/11/2023 về kết quả triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.
7	Triển khai đánh giá, xếp hạng công tác cải cách hành chính năm 2023.	- Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 24/4/2023 Kế hoạch tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023; - Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 05/9/2023 Về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra công tác cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023; - Biên bản Tự kiểm tra công tác cải cách hành chính ngày 06/10/2023; - Báo cáo Kết quả tự kiểm tra công tác cải cách hành chính ngày 10/10/2023; - Thông báo số 986/TB-UBND ngày 10/10/2023 về Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường Kết quả tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023.

Phụ lục 2

KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO TẠI KẾ HOẠCH TUYÊN TRUYỀN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG 2023

(Kèm theo Báo cáo số 1162 /BC-UBND ngày 17/11/2023 của UBND phường Phước Tiến)

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
I	Tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức			
1	<p>Quán triệt nội dung chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy tại Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; Chương trình hành động số 12823/Ctr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh, Kế hoạch số 82-KH/TU ngày 15/12/2022 của Thành ủy Nha Trang và Kế hoạch số 298/KH-UBND ngày 13/01/2023 của UBND thành phố về triển khai Kết luận số 91-KL/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa.</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đăng tải lên trang thông tin điện tử của UBND phường: (https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/) - Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 06/02/2023 Tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; - Báo cáo số 143/BC-UBND ngày 25/02/2023 Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023. - Hàng tháng họp công chức chuyên môn lãnh đạo UBND phường phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách. - Đã ban hành Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 03/02/2023 về triển khai Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.</p> <p>- Báo cáo số 1160/BC-UBND ngày 16/11/2023 về kết quả triển khai Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa.</p>
2	Tuyên truyền những kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nổi bật của Trung ương, của tỉnh năm 2022, 2023.	X		<p>- Đăng tải lên trang thông tin điện tử của UBND phường: (https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/)</p> <p>- Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 06/02/2023 Tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023;</p> <p>- Báo cáo số 143/BC-UBND ngày 25/02/2023 Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.</p> <p>- Hàng tháng họp công chức chuyên môn, họp cơ quan lãnh đạo UBND phường phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách về những kết quả cải cách hành chính nổi bật của Trung ương, của tỉnh, thành phố năm 2022, 2023 và công chức Văn hóa – Xã hội (phụ trách Văn hóa thông tin) đăng tải Trang thông tin điện</p>

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>tử của phường (Chuyên mục Cải cách hành chính).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách truy cập Website, Fanpage Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa để tìm hiểu, cập nhật thông tin.
3	<p>Tình hình, kết quả triển khai thí điểm các cơ chế, chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 55/2022/QH15, ngày 16/6/2022 của Quốc hội; các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm theo Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 28/01/2022 của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; Nghị quyết số 42/NQ-CP ngày 21/3/2022 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 28/01/2022 của Bộ Chính trị; Chương trình hành động số 30-CTr/TU, ngày 23/2/2022 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 28/01/2022 của Bộ Chính trị; Kế hoạch số 8282/KH-UBND ngày 11/11/2022 của UBND thành phố.</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đăng tải lên trang thông tin điện tử của UBND phường: (https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/) - Hàng tháng họp công chức chuyên môn, họp cơ quan lãnh đạo UBND phường phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách về Tình hình, kết quả triển khai thí điểm các cơ chế, chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 55/2022/QH15, ngày 16/6/2022 của Quốc hội; các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm theo Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 28/01/2022 của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045... - Trong các báo cáo hàng tháng về tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch phát triển kinh tế xã hội đều triển khai kết quả triển khai thí điểm các cơ chế, chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 55/2022/QH15, ngày 16/6/2022 của Quốc hội; các

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm theo Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 28/01/2022 của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045...
4	Kết quả trọng tâm của tỉnh, cơ quan, địa phương trong việc thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW, ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; Nghị quyết số 19-NQ/TW, ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về tiếp	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đăng tải lên trang thông tin điện tử của UBND phường: (https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/) - Lồng ghép phổ biến, quán triệt trong các cuộc họp, hội nghị của cơ quan. - Công văn số 949/UBND ngày 19/9/2022 về phương án sát nhập thông, tổ dân phố trên địa bàn phường giai đoạn 2022-2025.

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
	<p>tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập; Kết luận số 40-KL/TW, ngày 18/7/2022 của Bộ Chính trị về nâng cao hiệu quả công tác quản lý biên chế của hệ thống chính trị; Quy định số 70-QĐ/TW, ngày 18/7/2022 của Bộ Chính trị về quản lý biên chế của hệ thống chính trị và các Nghị quyết, Chương trình, Kế hoạch triển khai cụ thể của địa phương.</p>			<p>- Công văn số 977/UBND ngày 06/10/2023 về việc thực hiện việc điều chỉnh, sáp nhập các tổ dân phố không đủ điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định đợt 2 năm 2023.</p>
5	<p>Tăng cường thông tin, truyền thông về quá trình xây dựng, thực thi và đánh giá chính sách, pháp luật nhằm lan tỏa thông tin tích cực, tạo khí thế, niềm tin, động lực thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ được giao.</p>	X		<p>- Phổ biến trong các cuộc họp, hội nghị của cơ quan. - Công chức Tư pháp – Hộ tịch lồng ghép nội dung tuyên truyền về quá trình xây dựng, thực thi và đánh giá chính sách, pháp luật trong hoạt động tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật năm 2023. - Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 15/2/2023 Công tác phổ biến, giáo dục pháp luật; Hòa giải cơ sở, xây dựng cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật 2023. - Báo cáo số 307/BC-UBND ngày 12/4/2023 về việc tổng kết 5 năm thực hiện “Đề án đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tổ chức thị hành pháp luật” giai đoạn 2018-2022. - Kế hoạch số 357/KH-UBND ngày 24/4/2023 về việc tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về phòng chống tham nhũng tiêu cực năm 2023 trên địa bàn phường Phước Tiến. - Báo cáo số 1177/BC-UBND</p>

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				ngày 20/11/2023 báo cáo kết quả kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật về PCTN,TC và kết quả thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về PCTN,TC năm 2023.
6	Tuyên truyền về tình hình triển khai, xây dựng Chính quyền điện tử, chính quyền số; Nghị quyết số 16-NQ/TU, ngày 19/10/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Khánh Hòa về chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030, Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 27/12/2021 của Thành ủy Nha Trang.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đăng tải các nội dung về hiện đại hóa hành chính, chính quyền điện tử, chính quyền số trên trang thông tin điện tử phường. Đồng thời thường xuyên quán triệt các nội dung về chính quyền điện tử, chuyển đổi số: - 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. - Quyết định số 155/QĐ-UBND ngày 30/6/2023 về kiện toàn Ban Chỉ đạo chuyển đổi số phường Phước Tiến. - Kế hoạch số 195/KH-UBND ngày 15/3/2023 Triển Triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Phước Tiến. - Thông báo số 259/TB-UBND ngày 30/3/2023 Kết luận cuộc họp chuyên đề về công tác chuyển đổi số quý I/2023. - Báo cáo số 566/BC-UBND ngày 15/6/2023 về báo cáo tình hình chuyển đổi số 6 tháng đầu

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>năm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo số 948/TB-UBND ngày 30/9/2023 Kết luận cuộc họp chuyên đề về công tác chuyển đổi số quý III/2023. - Thông báo số 1143/TB-UBND ngày 14/11/2023 Kết luận cuộc họp về công tác chuyển đổi số và triển khai nhiệm vụ công tác cuối năm 2023.
7	<p>Phổ biến các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính và tình hình, kết quả triển khai thực hiện; quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và Nhân dân; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong việc tham gia và giám sát tiến trình cải cách hành chính.</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đăng tải các chương trình kế hoạch cải cách hành chính trên trang thông tin điện tử của phường (mục cải cách hành chính). - Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 06/02/2023 Tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; - Báo cáo số 143/BC-UBND ngày 25/02/2023 Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023. - Qua công tác họp dân theo Quy chế dân chủ 6 tháng và 1 năm; họp tiếp xúc cử tri đều triển khai Phổ biến các quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính và tình hình, kết quả triển khai thực hiện; quy định của pháp luật về mối quan hệ giữa Nhà nước và Nhân dân; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong việc tham gia và

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				giám sát tiến trình cải cách hành chính.
8	Tuyên truyền về vai trò, trách nhiệm của các cấp ủy Đảng, của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội, các đơn vị sự nghiệp công lập đối với việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường vai trò, trách nhiệm người đứng đầu đối với việc triển khai, giám sát thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính: - Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 06/02/2023 Tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; - Báo cáo số 143/BC-UBND ngày 25/02/2023 Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023. - 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

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hoá công sở năm 2023.</p> <p>- 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.</p>
9	Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính.	X		<p>- Hàng tuần, lãnh đạo UBND phường trực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chỉ đạo quyết liệt trong công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC, tuyệt đối không được để hồ sơ trễ hạn trên phần mềm một cửa.</p> <p>- Hàng tháng, họp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện tác nghiệp trên phần mềm 1 cửa điện tử (có biên bản họp hàng tháng).</p> <p>- Hàng quý căn cứ vào phiếu đánh giá & lấy ý kiến người dân về kết quả đánh giá, lãnh đạo nhận xét quá trình thực hiện của từng cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Các kết quả được thể hiện qua các biểu mẫu 3, 4, 5 trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính quý định kỳ.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p>

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Kế hoạch số 358/KH-UBND ngày 24/4/2022 Kế hoạch tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023; - Biên bản Tự kiểm tra công tác cải cách hành chính ngày 06/10/2023; - Báo cáo Kết quả tự kiểm tra công tác cải cách hành chính ngày 14/10/2023; - Thông báo số 986/TB-UBND ngày 10/10/2023 về Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường Kết quả tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023.
10	Việc rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, tổ chức, đơn vị; đẩy mạnh xã hội hóa các đơn vị sự nghiệp công lập gắn với tinh giản biên chế theo chủ trương, quy định của Trung ương và của tỉnh; quá trình thành lập, giải thể, sáp nhập đơn vị hành chính các cấp.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Công văn số 949/UBND ngày 19/9/2022 về phương án sát nhập thông, tổ dân phố trên địa bàn phường giai đoạn 2022-2025. - Công văn số 977/UBND ngày 06/10/2023 về việc thực hiện việc điều chỉnh, sáp nhập các tổ dân phố không đủ điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định đợt 2 năm 2023.
11	Thông tin về các mô hình, cơ chế đang được triển khai thí điểm, các điển hình tốt, cán bộ, công chức, viên chức tiêu biểu, có nhiều sáng kiến, giải pháp tích cực góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị địa phương.	X		<p>Trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính UBND phường đã có sáng kiến, giải pháp và có đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua các báo cáo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo số 01/BC-UBND ngày 08/4/2023 về báo cáo kết quả

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>áp dụng sáng kiến, ứng dụng sáng kiến.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công văn số 1056/UBND ngày 25/10/2023 đề nghị đánh giá và công nhận phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng của sáng kiến. - 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 môi trường điện tử Quý II năm 2023. <p>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</p>

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				Quý III năm 2023.
12	Thông tin về kết quả, xếp hạng các chỉ số đánh giá đối với tỉnh được công bố trong năm 2023: Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index); Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI); Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI); Chỉ số chuyển đổi số (DTI), Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin (ICT Index), Chỉ số công khai ngân sách tỉnh (POBI), Bộ Chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và cấp huyện, thị xã, thành phố (DDCI) tỉnh Khánh Hòa...	X		UBND phường đã triển khai kết quả các Chỉ số mức độ hài lòng (SIPAS); Chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin (ICT INDEX); Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) và Chỉ số Cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR-INDEX); và Chỉ số đánh giá đối với từng cơ quan, đơn vị sau khi có kết quả năm 2023 tại Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022. Thông qua Tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, công bố chỉ số mức độ hài lòng và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023;
	Tổng số nhiệm vụ nội dung (I): 12	X	0	
II	Tuyên truyền cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp			
1	Quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân trong tiếp cận thông tin theo quy định pháp luật, trong mối quan hệ với các cơ quan hành chính tỉnh; quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.	X		Niêm yết công khai các quy định liên quan tại trụ sở làm việc; cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn cho khách hàng khi đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Đăng tải các tin liên quan trên trang thông tin điện tử của phường,

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>tuyên truyền qua hệ thống đài truyền thanh, trong các cuộc họp giao ban...</p> <p>Trên Trang thông tin điện tử phường Phước Tiến: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/</p>
2	<p>Công khai thông tin theo quy định về các dự án đầu tư; quy định, chính sách quản lý có liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; các chương trình an sinh, phúc lợi, trật tự xã hội, môi trường của tỉnh.</p>	X		<p>Các quy định về các dự án đầu tư; quy định, chính sách quản lý có liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; các chương trình an sinh, phúc lợi, trật tự xã hội, môi trường của tỉnh được công khai trên Trang thông tin điện tử phường Phước Tiến: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/</p>
3	<p>Các nội dung thông tin liên quan đến kiện toàn tổ chức bộ máy, sáp nhập, hợp nhất các tổ chức, đơn vị hành chính để người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận thông tin chính xác, kịp thời và liên hệ công việc thuận lợi.</p>	X		<p>Các nội dung thông tin liên quan đến kiện toàn tổ chức bộ máy, sáp nhập, hợp nhất các tổ chức, đơn vị hành chính để người dân, tổ chức tiếp cận thông tin chính xác, kịp thời và liên hệ công việc thuận lợi được đăng tải trên trang thông tin điện tử phường Phước Tiến: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/</p>
4	<p>Tuyên truyền về việc triển khai thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa; về các Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến; Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về</p>	X		<p>Thường xuyên tuyên truyền về việc triển khai thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa; về các Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến; Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội</p>

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
	kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh tại địa chỉ: https://pakn.khanhhoa.gov.vn/ ; https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn			<p>trên địa bàn tỉnh tại địa chỉ: https://pakn.khanhhoa.gov.vn/; https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn thông qua tổ hướng dẫn DVC trực tuyến và trên trang thông tin điện tử phường.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn sử dụng dịch vụ hành chính công bằng video clip tại màn hình trình chiếu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. - Thông báo số 801/TB-UBND ngày 16/8/2023 về Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà. - Thông báo số 1118/TB-UBND ngày 09/11/2023 về Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà. - 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.
5	Các thông tin, thông báo khác liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Đăng tải các Quyết định của tỉnh về việc công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cấp xã trên trang thông tin điện tử phường. - Tổ hướng dẫn tuyên truyền,

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>hướng dẫn đến người dân các thông tin liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.....phát tờ rơi, hỗ trợ thực hiện tạo tài khoản và các thức thực hiện các dịch vụ của DVC quốc gia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện niêm yết tại bộ phận Một cửa; Tuyên truyền trên đài truyền thanh... - Tuyên truyền tại các cuộc họp tổ dân phố, trên loa truyền thanh của phường và đăng tải các thông tin CCHC trên trang thông tin điện tử phường tại mục “ Dịch vụ công trực tuyến” và mục “ Cải cách hành chính” https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/ - Các cán bộ, công chức kết hợp tuyên truyền, hướng dẫn cho khách hàng khi đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả về nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến được giảm 50% lệ phí hồ sơ.
6	Các mô hình, cơ chế đang được triển khai thí điểm, các điển hình tốt, cán bộ, công chức, viên chức tiêu biểu.	X		<p>Cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 - năm 2023. UBND phường Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/</p>
7	Những nỗ lực, giải pháp của chính quyền tỉnh về hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp nhằm tiếp tục duy trì ổn định đời sống xã hội, sản xuất kinh doanh.	X		<p>Các nội dung thông tin liên quan đến giải pháp của chính quyền tỉnh về hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp nhằm tiếp tục duy trì ổn định đời sống xã hội,</p>

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				sản xuất kinh doanh được đăng tải trên trang thông tin điện tử phường Phước Tiến: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/
8	Tuyên truyền các chính sách về bảo hiểm y tế, bảo hiểm tự nguyện trong Nhân dân; triển khai các giải pháp để nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội tự nguyện.	X		<p>Các nội dung thông tin liên quan đến các chính sách về bảo hiểm y tế, bảo hiểm tự nguyện trong Nhân dân; triển khai các giải pháp để nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội tự nguyện được đăng tải trên trang thông tin điện tử phường Phước Tiến: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch số 739/BC-UBND ngày 30/7/2023 Tuyên truyền giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến Căn cước công dân và Thẻ Bảo hiểm Y tế trên địa bàn phường. - Báo cáo 972/BC-UBND ngày 05/10/2023 kết quả tuyên truyền tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế. - Báo cáo 649/BC-UBND ngày 06/7/2023 Truyền thông về chính sách, pháp luật BHYT và kỷ niệm Ngày bảo hiểm y tế Việt Nam 01/7/2023 trên địa bàn phường Phước Tiến.
9	Triển khai các giải pháp nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân, nâng cao chất lượng giải quyết các đề xuất, kiến nghị của người dân.	X		<p>UBND phường hướng dẫn cụ thể về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, cách kê khai vào biểu mẫu, tờ khai cho tổ chức, công dân.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 06/QĐ-UBND

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch số 466/KH-UBND ngày 24/5/2023 Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường và chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI tỉnh Khánh Hòa năm 2023; - Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 15/2/2023 Triển khai nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của phường Phước Tiến năm 2023; - Kế hoạch số 201/KH-UBND ngày 16/3/2023 Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Phước Tiến năm 2023; - Kế hoạch số 669/KH-UBND ngày 12/7/2023 Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Tiến năm 2023;
Tổng số nhiệm vụ nội dung (II): 09		X	0	
III	Tuyên truyền khác			
1	Đẩy mạnh giới thiệu, thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên các cổng/trang thông tin điện tử: cổng Thông tin điện			- UBND phường triển khai giới thiệu, thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính về Trung tâm phục vụ hành chính công

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
	<p>tử tỉnh Khánh Hòa (https://khanhhoa.gov.vn/); cổng Thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh (https://cchc.khanhhoa.gov.vn/); cổng Thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (https://hanhchinhcong.khanh hoa.gov.vn).</p>			<p>tỉnh khánh hòa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điện thoại: 0886021122 – 02583881122. - Tuyên truyền trên các cổng/trang thông tin điện tử: cổng Thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa (https://khanhhoa.gov.vn/); cổng Thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh (https://cchc.khanhhoa.gov.vn/); cổng Thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (https://hanhchinhcong.khanh hoa.gov.vn)\ bằng video clip tại màn hình trình chiếu tại văn phòng một cửa. - Thông báo số 801/TB-UBND ngày 16/8/2023 về Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà. - Thông báo số 1118/TB-UBND ngày 09/11/2023 về Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà. - 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

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				và Trả kết quả phường Phước Tiến.
2	Định kỳ hàng tháng, gửi tin, bài về kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, giới thiệu điển hình tiêu biểu thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, tham mưu triển khai cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị (thông qua Sở Nội vụ hoặc Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh)	X		UBND phường Phước Tiến có gửi tin bài liên quan đến thủ tục hành chính thông qua cổng thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh https://cchc.khanhhoa.gov.vn - cchckh@gmail.com
3	Kịp thời đăng tải các văn bản cải cách hành chính của cấp trên và của cơ quan, đơn vị mình trên Cổng (Trang) thông tin điện tử (nếu có). Nâng cao chất lượng chuyên mục, tin, bài về cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị	X		Thường xuyên đăng tải kịp thời các văn bản cải cách hành chính của cấp trên và của UBND phường trên trang thông tin điện tử phường: https://phuoctien.nhatrang.khanhhoa.gov.vn/
4	Thực hiện nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực để đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, giúp người dân, tổ chức có thể thực hiện dịch vụ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau.			<ul style="list-style-type: none"> - UBND phường thực hiện các giải pháp cụ thể để đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, giúp người dân, tổ chức có thể thực hiện dịch vụ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau. - Hướng dẫn sử dụng dịch vụ hành chính công bằng video clip tại màn hình trình chiếu tại Bộ phận một cửa. - Biểu ngữ tuyên truyền Bộ phận một cửa “Hãy nộp hồ sơ điện tử để giảm thời gian, giấy tờ, chi phí”, thực hiện tuyên truyền các khẩu hiệu: “Trung tâm Dịch vụ

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa - Một địa chỉ - Có tất cả”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - UBND phường triển khai giới thiệu, thông tin, tuyên truyền Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh khánh hòa. - Điện thoại: 0886021122 – 02583881122. - 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.
5	Chủ động nghiên cứu, đề xuất tổ chức các hội nghị, hội thảo, diễn đàn, tọa đàm về nội dung, lĩnh vực cải cách hành chính phù hợp với ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương.	X		UBND phường đã chủ động nghiên cứu, tổ chức các hội nghị tọa đàm về nội dung, lĩnh vực cải cách hành chính phù hợp với địa phương thông qua các Hội nghị tổng kết cải cách hành chính; Hợp dân theo quy chế dân chủ, tiếp xúc cử tri, các cuộc họp giao ban định kỳ với tổ dân phố...
6	Đăng ký xây dựng mô hình, sáng kiến, giải pháp tham dự cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” năm 2023.	X		<p>Trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính UBND phường đã có sáng kiến, giải pháp và có đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua các báo cáo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo số 01/BC-UBND ngày 08/4/2023 về báo cáo kết quả áp dụng sáng kiến, ứng dụng

STT	Nhiệm vụ	Đã thực hiện (Đánh dấu x)	Chưa thực hiện (Đánh dấu x)	Kết quả cụ thể (nêu rõ hình thức thực hiện, kèm theo văn bản, đường link website, hình ảnh minh họa...)
				<p>sáng kiến.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công văn số 1056/UBND ngày 25/10/2023 đề nghị đánh giá và công nhận phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng của sáng kiến. - Trong năm 2023, UBND phường không có mô hình, sáng kiến, giải pháp tham dự cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” năm 2023.
	Tổng số nhiệm vụ nội dung (III): 06	X	0	

Phụ lục 3

**KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO TẠI KẾ HOẠCH NÂNG CAO
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA UBND PHƯỜNG PHƯỚC TIẾN NĂM 2023**

(Kèm theo Báo cáo số 1162 /BC-UBND ngày 17/11/2023 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 	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://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn/) để nghiên cứu, tìm hiểu về các tiện ích, dịch vụ đang được cung cấp. - Đã tạo lập bộ hồ sơ mẫu ở tất cả các lĩnh vực thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh hồ sơ được đặt tại bàn viết hồ sơ ở bộ phận Một Cửa. - 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 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

	<p>Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia.</p>		<p>sơ bằng tin nhắn SMS, mã QR, tra cứu trên Cổng bằng các hình thức đa dạng: trực tiếp hướng dẫn tại bọp phận tiếp nhận và trả kết quả; qua loa truyền thanh, qua cổng thông tin điện tử...</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Các thông tin, thông báo khác</u> liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. - <u>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.</u> - 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.
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

				<p>thực hiện thủ tục hành chính qua bưu chính công ích.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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		<p>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.</p>
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

			<p>phần mềm 1 cửa điện tử (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

				<p>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;</p>
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</p>	X		<ul style="list-style-type: none"> - UBND phường ban hành Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày

	<p>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>		<p>15/02/2023 về việc ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính phường Phước Tiến năm 2023;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 môi trường điện tử Quý II năm 2023. - 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.</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

	<p>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>		<p>trách làm việc tại phường Phước Tiến.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 cảm ơn-Xin phép”, “Luôn cười-Luôn nhẹ nhàng-Luôn lắng nghe-Luôn giúp đỡ”. - Công chức tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra các hồ sơ gần đến hạn đơn 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 phiền nhiễu cho tổ chức, công dân.
2	Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	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

	<p>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. 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 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>không chuyên trách trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ Cải cách hành chính.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 phân công đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa. - 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	Hướng dẫn, giải đáp cụ thể,	X	Tại bộ phận “Một cửa “ có 05 công

	<p>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>		<p>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	<p>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.</p>	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		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. - 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 08/5/2023 về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND phường Phước Tiến.
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		- 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. - 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.
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	X		- 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

	thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tăng tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.			số lượng hồ sơ sớm hạn, trước hạn, giảm hồ sơ trễ hạn; - Biên bản họp giao ban hàng tháng của UBND Phường đánh giá quá trình thực hiện nhiệm vụ làm cơ sở đánh 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		- 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 quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-	X		- 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: https://phuoctien.nhatrang.khanh

	<p>VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.</p>		<p>hoa.gov.vn/vi/gioi-thieu chung/thong-tin-duong-day-nong. - 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 hành chính).</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. - 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</p>

				<p>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.</p> <p>- Trong năm, không có đơn thư phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính.</p>
--	--	--	--	--