

Số: 1270/KH-UBND

Bắc Cam Ranh, ngày 29 tháng 8 năm 2025

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

T T	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/phân công thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn trên <b>98%</b> đối với lĩnh vực đất đai; <b>100%</b> đối với các lĩnh vực còn lại.	- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND phường đối với lĩnh vực đất đai giảm xuống <b>dưới 2%</b> ; Các lĩnh vực còn lại sớm hạn, đúng hạn 100%.  -Phương pháp đo lường: Hồ sơ đã giải quyết trễ hạn/tổng hồ sơ đã giải quyết *100 < 2%	<b>a) Biện pháp:</b>  - UBND phường tăng cường kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử và kiểm tra kết quả đối với hồ sơ giấy. Các cơ quan có hồ sơ trễ hạn phải có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND phường.  - Hàng tháng các cơ quan tổ chức đánh giá nhận xét kết quả giải quyết TTHC đối với từng lĩnh vực, riêng lĩnh vực có hồ sơ trễ hạn phải giải trình cụ thể có biện pháp khắc phục triệt để tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn.  <b>b) Phân công thực hiện:</b>  - Giao Trung tâm PVHCC chủ trì tham mưu kiểm tra tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ đối	29/8/2025	14/12/2025

			<p>với từng lĩnh vực.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu các công chức được phân công tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện giải quyết TTHC đúng quy trình, thủ tục, đúng thời gian quy định.</li> </ul>		
2	Mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường đạt trên <b>90%</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đạt trên 90%;</li> <li>- Phương pháp đo lường: (Số phiếu được đánh giá hài lòng/tổng số phiếu phát ra*100) &gt; <b>90%</b>.</li> </ul>	<p><b>a) Biện pháp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các cơ quan liên quan triển khai các biện pháp cụ thể để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân căn cứ theo nhiệm vụ được giao tại kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng của UBND phường năm 2025.</li> <li>- Hàng tuần lãnh đạo các cơ quan quán triệt, chỉ đạo công chức thực hiện nghiêm túc các giải pháp nâng cao Chỉ số mức độ hài lòng.</li> <li>- Hàng tháng kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các giải pháp theo kế hoạch.</li> </ul> <p><b>b) Phân công thực hiện:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công, phòng Kinh tế hạ tầng và Đô thị, Văn phòng HĐND&amp;UBND phường.</li> </ul>	29/8/2025	14/12/2025
3	100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND phường được niêm yết, công khai tại Trung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đạt: 100%</li> <li>- Phương pháp đo lường: Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận/Tổng số TTHC</li> </ul>	<p><b>a) Biện pháp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngay sau khi nhận được các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa công bố danh mục TTHC ở các lĩnh vực, các Quyết định phê duyệt QTNB giải quyết TTHC,</li> </ul>	29/8/2025	14/12/2025

	tâm Phục vụ hành chính công phường theo quy định	được công khai, niêm yết*100	UBND phường ban hành văn bản chỉ đạo thực hiện cập nhật, niêm yết đúng quy định. <b>b) Phân công thực hiện:</b> - Trung tâm PVHCC phối hợp với các phòng chuyên môn thực hiện niêm yết công khai TTHC.		
4	Tối thiểu 70% hồ sơ trực tuyến toàn trình	- Đạt: 70% -Phương pháp đo lường: Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến toàn trình/Tổng số hồ sơ TTHC được công bố thực hiện có phát sinh trực tuyến*100	<b>a) Biện pháp:</b> - Ban hành văn bản triển khai giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến toàn trình cho Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn. <b>b) Phân công thực hiện:</b> - Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, các phòng chuyên môn phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.	29/8/2025	14/12/2025
5	100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về tiếp nhận, giải quyết TTHC được giải quyết kịp thời, đúng quy định.	Đạt 100% -Phương pháp đo lường: Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết/Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận *100	<b>a) Biện pháp:</b> - Tiếp nhận thông tin, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, giải quyết, trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định. - Xử lý nghiêm trường hợp vi phạm theo phản ánh của tổ chức, cá nhân nếu qua xác minh là	29/8/2025	14/12/2025

			<p>đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị.</p> <p><b>b) Phân công thực hiện:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị tham mưu UBND giải quyết, trả lời PAKN</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

***Nơi nhận:(VBĐT)***

- Lãnh đạo UBND phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu:VT, HS ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hoạt**