

Số: 1486/KH-UBND

Nha Trang, ngày 08 tháng 3 năm 2023

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023

Thực hiện Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2022 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; UBND thành phố Nha Trang xây dựng Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Phát huy những kết quả đạt được, đồng thời khắc phục triệt để các nội dung, tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính còn hạn chế đối với UBND thành phố trong năm 2022 (các tiêu chí không đạt điểm hoặc đạt điểm nhưng không đạt mức tối đa), qua đó cải thiện, nâng cao điểm đánh giá, Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố trong năm 2023.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị trong công tác chỉ đạo, điều hành, giám sát kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính. 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hiểu rõ được trách nhiệm cá nhân trong công tác cải cách hành chính, nỗ lực thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

- Chấm dứt tình trạng các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính được UBND thành phố giao cho các cơ quan, đơn vị nhưng không được thực hiện hoặc thực hiện mang tính hình thức, không hiệu quả, không đạt yêu cầu.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm các nội dung, nhiệm vụ được triển khai thực chất, đạt hiệu quả cao nhất trong khả năng thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

- Các nội dung, nhiệm vụ phải được thực hiện kịp thời, thống nhất, không để xảy ra tình trạng một cơ quan, đơn vị chậm trễ làm ảnh hưởng đến kết quả chung của UBND thành phố.

- Kiên quyết xử lý nghiêm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thiếu trách nhiệm, không thực hiện đúng, đầy đủ các nhiệm vụ được giao.

- Cấp ủy từng cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm kiểm tra, giám sát công tác cải cách hành chính, xem cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan, đơn vị.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố, UBND các xã, phường

- Tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung kế hoạch, bảo đảm tất cả đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị nhận thức được vai trò, trách nhiệm cá nhân trong thực hiện công tác cải cách hành chính

- Phân công trách nhiệm cụ thể cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện các nhiệm vụ được giao theo kế hoạch, bảo đảm xác định rõ trách nhiệm chủ trì, phối hợp.

- Thường xuyên chỉ đạo, theo dõi kết quả thực hiện các nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. Định kỳ hằng tuần, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường phải tổ chức họp đánh giá kết quả, thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này đề đôn đốc, chấn chỉnh và xử lý nghiêm những cá nhân thiếu trách nhiệm, thực hiện nhiệm vụ không đạt yêu cầu.

- Định kỳ vào ngày **25 hằng tháng**, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao tại kế hoạch này về UBND thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp, đánh giá.

2. Giao Phòng Nội vụ thành phố

- Định kỳ cuối mỗi tháng, thực hiện tổng hợp, báo cáo UBND thành phố tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại kế hoạch này; phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND thành phố chỉ đạo, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện; đồng thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị không thực hiện hoặc thực hiện không đạt yêu cầu đối với các nhiệm vụ được giao (kể cả cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp).

- Tham mưu UBND thành phố phân công nhiệm vụ cụ thể đối với từng cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách hành chính, tránh trùng lặp, chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Đề nghị cấp ủy các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị; tăng cường giám sát thực tế để nắm bắt kết quả thực hiện, kịp thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị căn cứ kế hoạch để chủ động triển khai thực hiện hiệu quả, đảm bảo hoàn thành mục tiêu và yêu cầu đề ra. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) để được hướng dẫn, chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận :

- TT Thành ủy, HĐND TP (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc TP (VBĐT);
- Chi cục Thuế, Công an TP;
- Chi nhánh VP ĐKĐĐ Nha Trang (VBĐT);
- Đảng ủy, UBND các xã, phường (VBĐT);
- Trang thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, NV (06b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Khánh

Phụ lục

**NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG NĂM 2023**

(Kèm theo Kế hoạch số 1486/KH-UBND ngày 08/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang)

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH			
1	Hoàn thành các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính của thành phố năm 2023.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính của thành phố năm 2022	Trước ngày 10/12/2023	<ul style="list-style-type: none">- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2022 (ban hành kèm theo Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 13/01/2023 của UBND thành phố), báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 30/11/2023.- Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ trước ngày 10/12/2023.
2	Hoàn thành các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của thành phố năm 2023.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của thành phố năm 2022	Trước ngày 10/12/2023	<ul style="list-style-type: none">- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch của UBND thành phố về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 30/11/2023.- Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ trước ngày 10/12/2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
3	Tăng tỷ lệ nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm 2023 được hoàn thành sớm hạn, đúng hạn.	Các nhiệm vụ, công việc do UBND tỉnh giao được giải quyết sớm hạn, đúng hạn đạt từ 94% trở lên	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, xử lý kịp thời đối với công việc được giao trên phần mềm nhắc việc, đảm bảo hoàn thành đúng hạn và phản hồi đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc cần thêm thời gian giải quyết, phải kịp thời báo cáo hoặc có văn bản đề nghị gia hạn gửi về UBND thành phố chậm nhất 03 ngày trước thời hạn được giao, thời gian gia hạn phải phù hợp, đảm bảo hoàn thành công việc được giao, tránh tình trạng gia hạn nhiều lần. - Các chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ động liên hệ lãnh đạo các cơ quan, đơn vị để kịp thời xử lý các công việc trễ hạn. - Định kỳ thứ sáu hằng tuần, Văn phòng HĐND và UBND thành phố tổng hợp, báo cáo UBND thành phố kết quả thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh giao, tham mưu chấn chỉnh, xử lý đối với các cơ quan, đơn vị thường xuyên chậm trễ. - Thực hiện nghiêm Công văn số 4358/UBND-VP ngày 27/6/2022 v/v nâng cao hiệu quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ do UBND tỉnh Khánh Hòa giao: Chủ tịch UBND xã, phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố nếu để xảy ra trễ hạn trên 03 nhiệm vụ được giao.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng công tác CCHC và kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh.	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC hằng tháng - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu cơ quan, đơn vị năm 2023 	Định kỳ hằng tháng	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn, UBND cấp xã thực hiện nghiêm việc đánh giá hằng tháng đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tham gia giải quyết TTHC. Lấy kết quả này đưa vào đánh giá hằng quý, đánh giá cuối năm, làm cơ sở phân phối thu nhập tăng thêm, theo nguyên tắc: cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì đánh giá đối với công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. - Kết quả đánh giá gửi về Phòng Nội vụ trước ngày 05 của tháng tiếp theo để tổng hợp, theo dõi.
5	Đề xuất, triển khai sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.	Sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trong năm 2023 được áp dụng và được công nhận hiệu quả (có ít nhất 02 sáng kiến)	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, triển khai các sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC, đề nghị công nhận hiệu quả và phạm vi áp dụng theo quy định. - Tích cực tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 - năm 2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ			
1	Tham mưu UBND thành phố các báo cáo về kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL định kỳ và đột xuất đúng thời hạn, đảm bảo đầy đủ nội dung.	Báo cáo về kết quả kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật của UBND thành phố	Trước ngày 15/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch số 148/KH-UBND-TP ngày 10/01/2023 và Kế hoạch số 149/KH-UBND-TP ngày 10/01/2023 của UBND thành phố. - Phòng Tư pháp tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Tư pháp đúng thời hạn và nội dung yêu cầu.
2	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của thành phố năm 2023	Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật trong lĩnh vực trọng tâm, liên ngành của thành phố năm 2023	Trước ngày 05/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch số 648/KH-UBND-TP ngày 06/02/2023 của UBND thành phố. - Phòng Tư pháp tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Tư pháp đúng thời hạn và nội dung yêu cầu. (báo cáo phải nêu cụ thể kết quả theo từng nhiệm vụ tại kế hoạch).
3	Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật.	Các vấn đề bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật (không bao gồm các bất cập về biên chế, tập huấn) được xử lý hoặc kiến nghị xử lý	Trước ngày 05/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường báo cáo các vấn đề bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật (không bao gồm các bất cập về biên chế, tập huấn) về Phòng Tư pháp trong Báo cáo kết quả thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật năm 2023. - Phòng Tư pháp tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo, kiến nghị với Sở Tư pháp về các nội dung bất cập không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Tham mưu UBND thành phố ban hành Kế hoạch triển khai Chương trình hành động nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2023.	Kế hoạch triển khai Chương trình hành động nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2023 (nêu nhiệm vụ cụ thể, sản phẩm, tiến độ, phân công cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp)	Không quá 30 ngày kể từ khi UBND tỉnh ban hành	Phòng Tài chính - Kế hoạch chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND thành phố ban hành kế hoạch và triển khai các nhiệm vụ.
III CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
1	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"> - Báo cáo kết quả rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023 - Báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ 	<p>Báo cáo kết quả rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023: trước ngày 01/6/2023</p> <p>Các báo cáo khác gửi định kỳ hằng quý hoặc đột xuất khi có phát sinh vướng mắc</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường báo cáo các vấn đề phát hiện được qua công tác rà soát TTHC, báo cáo kết quả, kiến nghị về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trong báo cáo kết quả rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023, các báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ hoặc báo cáo đột xuất. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo, kiến nghị với Văn phòng UBND tỉnh về các vấn đề không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử của thành phố.	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố được cập nhật, công khai đảm bảo yêu cầu tại Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, in thành bộ tài liệu đặt tài bàn viết hồ sơ (kèm theo hồ sơ mẫu)	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố có trách nhiệm rà soát, cập nhật, cung cấp thông tin chi tiết về TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách (được công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) cho Văn phòng HĐND và UBND thành phố để thực hiện việc công khai (trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi có quyết định công bố của UBND tỉnh). - Văn phòng HĐND và UBND thành phố theo dõi, phối hợp rà soát, niêm yết công khai đầy đủ danh mục và nội dung chi tiết của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố tại Bộ phận Một cửa và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của thành phố; đề nghị các cơ quan liên quan tạo lập đầy đủ các hồ sơ mẫu theo quy định.
3	Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.	Văn bản của UBND thành phố kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố, điều chỉnh các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã đã có hiệu lực nhưng chưa được công bố, điều chỉnh	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường thực hiện rà soát, báo cáo các TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã (theo lĩnh vực, phạm vi phụ trách) đã có hiệu lực nhưng chưa được công bố, điều chỉnh về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trong báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ hoặc báo cáo đột xuất. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo, kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố, điều chỉnh TTHC.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Các hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận chính thức hoặc từ chối tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hồ sơ được gửi thành công trên hệ thống. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, các cơ quan, đơn vị ngành dọc có tham gia giải quyết TTHC, UBND các xã, phường thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa. - Việc dừng tính hồ sơ phải có lý do cụ thể, có văn bản liên quan đính kèm trên phần mềm trước khi bấm dừng tính để thuận tiện cho việc theo dõi, tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ; đồng thời cơ quan, đơn vị thực hiện dừng tính phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng đã nộp hồ sơ. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tại các cơ quan, đơn vị; chủ động hướng dẫn và tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị vi phạm trong việc thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ, đề nghị bổ sung hồ sơ, hủy hồ sơ (kiểm tra ngẫu nhiên hồ sơ trên phần mềm Mọi cửa điện tử).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
5	Tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do công dân nộp, cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình, kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử.	Hồ sơ đầu vào được tạo lập hồ sơ điện tử; các văn bản, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC được đính kèm đầy đủ trên phần mềm	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, các cơ quan, đơn vị ngành dọc có tham gia giải quyết TTHC, UBND các xã, phường thực hiện nghiêm việc việc tạo lập hồ sơ điện tử, số hóa hồ sơ, văn bản trong quá trình giải quyết TTHC đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện.
6	Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế.	Thời điểm văn bản được đính kèm lên phần mềm Một cửa điện tử không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm văn bản được ký ban hành	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, các cơ quan, đơn vị ngành dọc có tham gia giải quyết TTHC, UBND các xã, phường thực hiện nghiêm việc cập nhật, xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, đảm bảo đồng bộ với hồ sơ giấy. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn việc thực hiện; định kỳ hằng tuần kiểm tra ngẫu nhiên việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, báo cáo lãnh đạo UBND thành phố chấn chỉnh đối với các cơ quan, đơn vị thường xuyên xử lý hồ sơ không đồng bộ, gây trễ hạn.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
7	Số hóa kết quả giải quyết TTHC trong năm 2023.	Kết quả giải quyết TTHC được số hóa đầy đủ, đúng quy định	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC theo Công văn số 7772/UBND-VP ngày 25/10/2022 và Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023 của UBND thành phố. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn việc thực hiện.
8	Thực hiện hồ sơ chứng thực điện tử trong năm 2023.	100% UBND cấp xã đạt chỉ tiêu hồ sơ chứng thực điện tử (tối thiểu 20% hồ sơ chứng thực điện tử trên tổng số hồ sơ chứng thực)	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - UBND các xã, phường thực hiện theo quy định. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Tư pháp theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện tại các đơn vị.
9	Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của thành phố năm 2023 giảm xuống dưới 0,5%.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND thành phố tham mưu UBND thành phố giao chỉ tiêu hồ sơ đúng hạn, sớm hạn năm 2023 cho các cơ quan, đơn vị; theo dõi, đánh giá hàng tuần để kịp thời đôn đốc, tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh. - Thành lập nhóm Zalo bao gồm Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND cấp xã để thông báo, nhắc nhở đối với các hồ sơ sắp đến hạn để chỉ đạo xử lý, không để phát sinh thêm hồ sơ trễ hạn.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<ul style="list-style-type: none"> - Định kỳ vào đầu mỗi buổi làm việc, Văn phòng HĐND và UBND thành phố thực hiện thống kê danh sách hồ sơ sắp đến hạn, chuyển qua nhóm Zalo để người đứng đầu các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời đôn đốc xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính tại bước trình lãnh đạo UBND thành phố ký duyệt, kịp thời đôn đốc, chấn chỉnh công chức, nhân viên trong việc xử lý hồ sơ được phân công phụ trách, không để xảy ra tình trạng quên xử lý, tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử, dẫn đến hồ sơ trễ hạn. - Phòng Tài nguyên và Môi trường tổng hợp, rà soát hồ sơ lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố thuộc các trường hợp đề nghị bổ sung, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ hủy, hồ sơ tạm dừng giải quyết (vì lý do khác, chờ cấp có thẩm quyền); từ đó có hướng dẫn xử lý hoặc báo cáo UBND thành phố chỉ đạo xử lý kịp thời đối với các hồ sơ chưa được xử lý tốt, vi phạm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố tổng hợp, tham mưu UBND thành phố kiên quyết phê bình, xử lý trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ trễ hạn, làm ảnh hưởng đến tiến độ chung của UBND thành phố.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
10	Tăng tỷ lệ UBND cấp xã có 100% số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	Tối thiểu 80% UBND cấp xã có 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn	Từ ngày 01/3/2023	Định kỳ 2 tuần 1 lần, Văn phòng HĐND và UBND thành phố thông kê kết quả giải quyết hồ sơ của UBND cấp xã, tham mưu phê bình, xử lý trách nhiệm đối với Chủ tịch UBND xã, phường nào có phát sinh thêm hồ sơ trễ hạn kể từ ngày 01/3/2023.
11	Thực hiện nghiêm việc đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của UBND thành phố đạt mức tốt - Báo cáo kết quả đánh giá định kỳ hàng quý (trong báo cáo kiểm soát TTHC) 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên thực hiện phát phiếu đánh giá cho tổ chức, công dân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. Kết quả đánh giá được tổng hợp định kỳ hàng quý và báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND thành phố. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố in các phiếu đánh giá và đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả (trong Bộ phận Một cửa); chủ trì theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện; tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện trong báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
12	Xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC đúng thời hạn và công khai kết quả xử lý đúng quy định.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản trả lời PAKN gửi tổ chức, công dân và Văn phòng UBND tỉnh đúng thời hạn quy định. - Kết quả xử lý PAKN được công khai tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị khi nhận được PAKN về quy định hành chính, TTHC phải ưu tiên giải quyết đúng thời hạn. Trường hợp PAKN phức tạp, cần thêm thời gian xử lý phải liên hệ trực tiếp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố để đề nghị gia hạn (trước khi hết hạn xử lý ít nhất 02 ngày). - Văn phòng HĐND và UBND thành phố phân công 01 lãnh đạo phụ trách và 01 chuyên viên thường xuyên theo dõi xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị Công Dịch vụ công quốc gia; kịp thời cập nhật kết quả xử lý PAKN trên Công Dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định. Tổng hợp, tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị chậm trễ.
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY			
1	Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố	Quyết định về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố	Trong vòng 30 ngày sau khi có hướng dẫn của UBND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố căn cứ quy định của các bộ, ngành và hướng dẫn của UBND tỉnh để xây dựng dự thảo Quyết định về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của cơ quan mình, trình UBND thành phố ban hành theo quy định. - Phòng Nội vụ phối hợp thẩm định dự thảo Quyết định theo đề nghị của từng cơ quan.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế công chức và số lượng người làm việc hàng năm trong cơ quan, đơn vị.	Chấm dứt việc sử dụng hợp đồng lao động, viên chức làm công tác chuyên môn nghiệp vụ trong các cơ quan hành chính	Theo chỉ đạo tại Công văn số 6611/UBND-NV ngày 14/9/2022 của UBND thành phố	<ul style="list-style-type: none"> - Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải có giải pháp chấm dứt việc sử dụng hợp đồng lao động, viên chức làm công tác chuyên môn nghiệp vụ trong các cơ quan hành chính; không để phát sinh việc tiếp tục ký kết hợp đồng lao động làm công tác chuyên môn nghiệp vụ. - Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc việc thực hiện; đồng thời tham mưu UBND thành phố kiến nghị UBND tỉnh tổ chức tuyển dụng công chức cấp huyện để bổ sung nhân lực cho các cơ quan.
3	Triển khai các nhiệm vụ được UBND tỉnh phân cấp, ủy quyền trong năm 2023.	Các văn bản chỉ đạo, báo cáo kết quả thực hiện của UBND thành phố	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn chủ trì tham mưu UBND thành phố triển khai nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền thuộc lĩnh vực phụ trách theo quyết định của UBND tỉnh; báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 15/11/2023 . - Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu UBND thành phố tổ chức kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền tại các cơ quan chuyên môn trong năm 2023. Tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được UBND tỉnh phân cấp, ủy quyền cho Sở Nội vụ trước ngày 30/11/2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
V	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG			
1	Thực hiện hiệu quả công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước năm 2023.	Các cơ quan, đơn vị hoàn thành công tác giải ngân vốn đầu tư công đúng tiến độ	Đến 15/12/2023 hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao Đến 31/01/2024 hoàn thành 100% kế hoạch được giao	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng yêu cầu, tiến độ đề ra. - Phòng Tài chính - Kế hoạch chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ thực hiện tại các cơ quan, đơn vị liên quan. Định kỳ cuối mỗi tháng, Phòng Tài chính - Kế hoạch tổng hợp tiến độ giải ngân của các cơ quan, đơn vị liên quan, tham mưu UBND thành phố phê bình, xử lý trách nhiệm các đơn vị giải ngân không đạt yêu cầu.
VI	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ			
1	Số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office.	100% văn bản đi được tham mưu xét duyệt trên phần mềm E-Office	Thường xuyên	<p>Văn phòng HĐND và UBND thành phố có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tham mưu lãnh đạo UBND thành phố thực hiện xét duyệt văn bản đi từ văn bản đến (trình ký) trên phần mềm E-Office theo đúng quy định. Nghiên cứu, xây dựng quy trình nội bộ phù hợp, thuận lợi và đúng quy định cho việc luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office. Trong đó, đảm bảo trong luồng phát hành văn bản phải có bước ký số văn bản từ lãnh đạo UBND thành phố chuyển cho bộ lãnh đạo UBND thành phố). - Nghiên cứu, tham mưu giải pháp xử lý, ký số trên văn bản điện tử do lãnh đạo UBND thành phố ký ban hành, từng bước chuyển sang trình ký hoàn toàn trên môi trường điện tử, không cần hồ sơ giấy đối với một số loại văn bản hành chính thông thường.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử.	100% văn bản đi của các cơ quan, đơn vị và UBND thành phố có đầy đủ chữ ký số, chứng thư số	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm việc ký số cá nhân của lãnh đạo và chứng thư số cơ quan trên văn bản đi. - Đối với văn bản gửi đến UBND thành phố trên phần mềm E-Office, các cơ quan, đơn vị phải đảm bảo đầy đủ chữ ký số lãnh đạo và chứng thư số cơ quan, trong trường hợp không đầy đủ chữ ký số, chứng thư số, bộ phận văn thư của UBND thành phố không tiếp nhận văn bản và trả lại cho cơ quan, đơn vị đã phát hành văn bản trên hệ thống. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố tham mưu thực hiện theo quy định đối với văn bản đi của UBND thành phố.
3	Tăng tỷ lệ văn bản đi của UBND thành phố được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office.	100% văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND thành phố thực hiện theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 769/STTTT-CNTT ngày 14/4/2020. Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở bộ phận Văn thư cập nhật đầy đủ thông tin khi phát hành văn bản để phục vụ công tác thống kê văn bản điện tử theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 769/STTTT-CNTT ngày 14/4/2020. Định kỳ hàng tháng rà soát để kịp thời khắc phục.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.	<ul style="list-style-type: none"> - Đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao trong năm 2023. - Phân đầu đạt tối thiểu 15% hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến. - Tỷ lệ thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt từ 25% trở lên. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, hỗ trợ người dân tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến. - Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai, Chi cục Thuế tích cực hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính hồ sơ đất đai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. - Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng video clip hướng dẫn các bước tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để phát tại Bộ phận Một cửa của thành phố cho khách hàng theo dõi, ghi nhớ và có thể tự thực hiện khi có nhu cầu. - Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin, các ứng dụng mạng xã hội (như Zalo, Youtube, Facebook...) để tiếp cận, giới thiệu, truyền tải phù hợp các quy định, thủ tục và khuyến khích các tổ chức, cá nhân sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
5	UBND cấp xã hoàn thành và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao trong năm 2023	100% đơn vị cấp xã hoàn thành đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao	Trước ngày 30/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> - UBND các xã, phường có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, phấn đấu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của từng đơn vị đều vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao trong năm 2023. - Phòng Văn hóa và Thông tin theo dõi, định kỳ cuối mỗi tháng tổng hợp kết quả thực hiện để kịp thời đôn đốc.
6	Tăng tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI (trên tổng số hồ sơ phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI)	Phân đấu tối thiểu 5% hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ/nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hỗ trợ người dân đăng ký dịch vụ bưu chính công ích khi nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa nếu có nhu cầu. - Phòng Văn hóa và Thông tin theo dõi, định kỳ cuối mỗi tháng tổng hợp kết quả thực hiện để kịp thời đôn đốc.
7	Triển khai hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND thành phố.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ theo Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố Nha Trang, Mục tiêu và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022	Trước ngày 10/12/2023	Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu thực hiện.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
VII	CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA UBND THÀNH PHỐ NĂM 2023			
1	Rà soát dữ liệu khảo sát mức độ hài lòng năm 2022 (do Sở Nội vụ cung cấp), tiếp thu các ý kiến phản ánh của khách hàng để cải thiện chất lượng phục vụ.		Trong tháng 3/2023	Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Kế hoạch cải thiện Chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2023 (sau khi UBND tỉnh công bố báo cáo khảo sát mức độ hài lòng đối với UBND cấp huyện năm 2022).
2	Khẩn trương rà soát các trang thiết bị, máy móc tại Bộ phận Một cửa của UBND thành phố, đồng thời khảo sát nhanh ý kiến của khách hàng để đề xuất UBND thành phố mua sắm bổ sung trang thiết bị, cải thiện cơ sở vật chất nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức, công dân khi đến giao dịch.	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với UBND thành phố năm 2023 đạt trên 84%	Trong tháng 3/2023	Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì thực hiện.