

Số: 2724/KH-UBND

Nha Trang, ngày 14 tháng 4 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023

Thực hiện Thông báo số 733-TB/TU ngày 24/3/2023 của Thành ủy Nha Trang về ý kiến kết luận của đồng chí Bí thư Thành ủy Nha Trang tại hội nghị Ban Thường vụ Thành ủy nghe UBND thành phố báo cáo về các giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế trong công tác cải cách hành chính trên địa bàn thành phố; UBND thành phố Nha Trang xây dựng Kế hoạch khắc phục các tồn tại, hạn chế, 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

- Đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; nâng cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

- 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.

- Thường xuyên tổ chức phổ biến, cập nhật kiến thức pháp luật cho cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, tăng tính hiệu quả trong thực thi công vụ và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

- 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 để 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).

Định kỳ hằng quý, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Ban Thường vụ Thành ủy (thông qua Văn phòng Thành ủy).

- 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./.

(Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 1486/KH-UBND ngày 08/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang)

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 KHẮC PHỤC TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG NĂM 2023**

(Kèm theo Kế hoạch số 2724/KH-UBND ngày 14/4/2023 của UBND thành phố Nha Trang)

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	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 (CCHC) của thành phố năm 2023.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch CCHC của thành phố năm 2023	Trước ngày 10/12/2023	- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC thành phố Nha Trang năm 2023 (Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 13/01/2023), báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 25/11/2023. - 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	Ít nhất 30% số cơ quan, đơn vị trực thuộc được kiểm tra công tác CCHC trong năm 2023.	Kế hoạch kiểm tra của UBND thành phố; Báo cáo kết quả kiểm tra	Trong quý II và III năm 2023	Phòng Nội vụ chủ trì, tham mưu UBND thành phố triển khai thực hiện.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
3	Tất cả vấn đề phát hiện qua kiểm tra CCHC được chỉ đạo xử lý.	Văn bản chấn chỉnh, chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác CCHC	Trong quý IV năm 2023	Phòng Nội vụ tổng hợp, tham mưu UBND thành phố triển khai thực hiện.
4	Hoàn thành các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC của thành phố năm 2023.	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch tuyên truyền CCHC 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 25/11/2023. - 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.
5	Báo cáo CCHC định kỳ của UBND thành phố đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian.	Báo cáo CCHC của UBND thành phố (6 tháng, quý III và báo cáo năm 2023)	Báo cáo gửi Sở Nội vụ trong ngày 14 của tháng cuối kỳ báo cáo	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường báo cáo công tác CCHC về UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ) theo hướng dẫn tại Công văn số 130/NV ngày 09/3/2022 của Phòng Nội vụ thành phố Nha Trang về hướng dẫn gửi các báo cáo về công tác cải cách hành chính định kỳ. - Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ theo thời gian quy định (thông qua phần mềm Báo cáo cải cách hành chính).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	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 trách nhiệm người đứng đầu đối với các cơ quan, đơn vị thường xuyên chậm trễ (theo Công văn số 4358/UBND-VP ngày 27/6/2022 của UBND thành phố v/v nâng cao hiệu quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ do UBND tỉnh Khánh Hòa giao).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
7	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, UBND các xã, phường 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. - Mỗi cơ quan, đơn vị có ít nhất 01 mô hình, sáng kiến tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 - năm 2023.
8	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 2022 và năm 2023 	Định kỳ hằng tháng	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, 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 trẻ 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.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	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 văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) định kỳ và đột xuất đúng thời hạn, đảm bảo đầy đủ nội dung.	Báo cáo về kết quả kiểm tra, xử lý VBQPPL; rà soát, hệ thống hóa VBQPPL 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	Xử lý, kiến nghị xử lý kịp thời văn bản trái pháp luật qua công tác kiểm tra VBQPPL.	Báo cáo kiểm tra, xử lý VBQPPL	Trước ngày 15/12/2023	Phòng Tư pháp tổng hợp, tham mưu UBND thành phố xử lý hoặc báo cáo, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các văn bản trái luật được phát hiện qua kiểm tra VBQPPL.
3	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 số 648/KH-UBND-TP).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Báo cáo đột xuất, định kỳ về theo dõi thi hành pháp luật của UBND thành phố đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian.	Báo cáo đột xuất, định kỳ về theo dõi thi hành pháp luật của UBND thành phố	Trong năm 2023 Báo cáo năm hoàn thành trước ngày 05/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường báo cáo định kỳ theo Kế hoạch số 648/KH-UBND-TP ngày 06/02/2023 của UBND thành phố, báo cáo đột xuất theo đề nghị của Phòng Tư pháp. - Phòng Tư pháp tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Tư pháp đúng thời hạn và nội dung yêu cầu.
5	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 xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền về các nội dung bất cập không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.
III	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)			
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.	100% số vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC được xử lý hoặc kiến nghị xử lý	Thường xuyên Riêng báo cáo rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC năm 2023 gửi Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 25/7/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND các xã, phường báo cáo các vấn đề phát hiện được qua công tác rà soát TTHC và nội dung kiến nghị về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trong báo cáo đột xuất, báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ. Riêng báo cáo rà soát TTHC năm 2023 gửi trước ngày 01/6/2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>- Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, kiến nghị các vướng mắc trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, gửi Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 25/7/2023.</p>
2	<p>Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử của thành phố.</p>	<p>- 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</p> <p>- In thành bộ tài liệu đặt tài bàn viết hồ sơ (kèm theo hồ sơ mẫu)</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>- 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).</p> <p>- 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. Nghiên cứu ứng dụng mã QR trong niêm yết, công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa.</p>

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
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 thuộc UBND thành phố, 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 trong các báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ hoặc báo cáo đột xuất.
4	Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền của UBND thành phố tại Bộ phận Một cửa (trừ những thủ tục được UBND tỉnh cho phép chưa thực hiện).	100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của UBND thành phố 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. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
5	Công khai đầy đủ thông tin tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử và mặt sau của Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, gồm: Số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC.	Số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC được công khai theo đúng quy định	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND thành phố theo dõi, kiểm tra, cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin số điện thoại của Bộ phận Một cửa và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, công khai tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử. - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nha Trang chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên phụ trách tiếp nhận và trả kết quả phải in đầy đủ 02 mặt giấy Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, trường hợp thông tin trên phiếu bị thiếu hoặc chưa chính xác phải báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND thành phố để kiểm tra, xử lý kịp thời.
6	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 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 và Nghị định số 107/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa, cụ thể: <ul style="list-style-type: none"> + Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. + Đối với hồ sơ cần bổ sung phải có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<ul style="list-style-type: none"> + Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. + Đối với hồ sơ trễ hạn phải có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn. - 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/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
7	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 các cơ quan, đơn vị thực hiện, nhất là việc số hóa hồ sơ đầu vào khi tiếp nhận hồ sơ TTHC.
8	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 hàng 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, làm phát sinh hồ sơ trễ hạn do lỗi tác nghiệp.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
9	Số hóa kết quả giải quyết TTHC trong năm 2023.	100% 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, Chi cục Thuế 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.
10	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 bản sao)	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.
11	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/kết quả	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/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
12	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 quý II/2023	Định kỳ 2 tuần 1 lần, Văn phòng HĐND và UBND thành phố thống 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 15/4/2023 (trừ trường hợp hồ sơ trễ hạn do lỗi phần mềm).
13	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 đánh giá trong báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
14	100% phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC được xử lý 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 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; kịp thời cập nhật kết quả xử lý PAKN 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 PAKN chậm trễ.
15	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền.	100% kết quả trả lời PAKN được công khai kịp thời và đúng quy định	Chậm nhất 02 ngày làm việc từ khi văn bản trả lời PAKN được ban hành	<p>Văn phòng HĐND và UBND thành phố công khai kết quả trả lời PAKN thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của thành phố. - Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng. - Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị. - Các hình thức khác.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
16	Kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC đối với UBND cấp xã.	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch, báo cáo kết quả kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC - 100% đơn vị được kiểm tra theo Kế hoạch đề ra 	Trong quý II và III năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp với Phòng Nội vụ để lồng ghép nội dung kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC đối với UBND cấp xã trong Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ năm 2023; bố trí công chức tham dự đầy đủ các buổi kiểm tra theo Kế hoạch đề ra. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì tổng hợp, báo cáo kết quả kiểm tra về Văn phòng UBND tỉnh chậm nhất 20 ngày sau khi kết thúc kiểm tra; tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh các nội dung còn hạn chế, thiếu sót trong kiểm soát TTHC tại UBND cấp xã.
17	Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.	Báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ được gửi thông qua hệ thống báo cáo Chính phủ đúng thời gian và nội dung quy định (quý II, quý III, năm 2023)	Báo cáo của UBND thành phố gửi trên hệ thống chậm nhất vào ngày 19 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND cấp xã thực hiện báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ trên hệ thống báo cáo Chính phủ theo hướng dẫn của UBND thành phố tại Công văn số 1882/UBND-VP ngày 15/3/2019 v/v thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và Công văn số 9649/UBND-VP ngày 14/12/2020 v/v báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (chậm nhất vào ngày 17 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo). - Văn phòng HĐND và UBND thành phố tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo công tác kiểm soát TTHC của UBND thành phố trên hệ thống báo cáo Chính phủ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
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.
2	Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng hoặc tương đương.	Báo cáo việc bố trí cán bộ, công chức theo vị trí việc làm	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố thực hiện đúng quy định về số lượng lãnh đạo cấp phòng và tương đương, báo cáo kết quả về Phòng Nội vụ trước ngày 20/11/2023. - Phòng Nội vụ theo dõi, tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ trước ngày 30/11/2023.
3	Xây dựng kế hoạch biên chế công chức và số lượng người làm việc hàng năm đảm bảo thời gian và nội dung theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.	Kế hoạch hoặc báo cáo của UBND thành phố về Kế hoạch số lượng người làm việc và biên chế công chức	Theo hướng dẫn của Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp phối hợp xây dựng kế hoạch, báo cáo kết quả thực hiện theo hướng dẫn của Phòng Nội vụ. - Phòng Nội vụ chủ trì hướng dẫn, tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ theo quy định.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Chấp hành nghiêm các quy định về thông tin, báo cáo các nội dung liên quan đến vị trí việc làm, biên chế công chức và số lượng người làm việc.	Báo cáo của UBND thành phố về thực hiện biên chế công chức, số lượng người làm việc và vị trí việc làm	Theo hướng dẫn của Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp phối hợp báo cáo kết quả thực hiện theo hướng dẫn của Phòng Nội vụ. - Phòng Nội vụ chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ theo quy định.
5	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.
6	Tiếp tục triển khai thực hiện tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị.	Tờ trình của UBND thành phố gửi Sở Nội vụ về việc tinh giản biên chế	Tháng 9/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị rà soát và đề xuất đối tượng thực hiện tinh giản biên chế, báo cáo về Phòng Nội vụ. - Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu UBND thành phố xem xét, tổng hợp danh sách đối tượng thực hiện tinh giản biên chế gửi Sở Nội vụ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
7	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 thuộc UBND thành phố 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, tham mưu văn bản chỉ đạo khắc phục những tồn tại, hạn chế (nếu có). 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.
V	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ			
1	Rà soát, bố trí cán bộ, công chức và thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm.	<ul style="list-style-type: none"> - 100% cán bộ, công chức có ngạch công chức phù hợp với yêu cầu ngạch công chức của vị trí việc làm được duyệt - 100% cán bộ, công chức được bố trí phù hợp với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm 	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan chuyên môn thực hiện rà soát hiện trạng cán bộ, công chức so với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm được duyệt, báo cáo kết quả về Phòng Nội vụ trước ngày 20/11/2023. - Phòng Nội vụ theo dõi, tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ trước ngày 30/11/2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
2	Thực hiện nghiêm quy định về bổ nhiệm, bổ nhiệm lại lãnh đạo cấp phòng và tương đương.	100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại theo đúng điều kiện, tiêu chuẩn và thời gian quy định.	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thực hiện quy trình bổ nhiệm, bổ nhiệm lại lãnh đạo cấp phòng và tương đương theo quy định hiện hành. - Phòng Nội vụ thẩm định hồ sơ, tham mưu UBND thành phố ban hành Quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lãnh đạo cấp phòng và tương đương đúng thời gian quy định.
3	Thực hiện đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh, vị trí việc làm và báo cáo theo đúng thời gian quy định.	Báo cáo kết quả đánh giá cán bộ, công chức	Trước ngày 30/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị ban hành Quy chế đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý và tổ chức thực hiện theo quy định, gửi hồ sơ về UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ) trước ngày 30/12/2023. - Phòng Nội vụ tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ về kết quả cán bộ, công chức, viên chức năm 2023 (trong quý I/2024).
4	Triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức năm 2023.	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành toàn bộ các lớp bồi dưỡng, tập huấn theo kế hoạch đề ra - 100% cán bộ, công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng trong năm theo thông báo triệu tập đi đào tạo, bồi dưỡng 	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan được giao chủ trì các lớp bồi dưỡng, tập huấn theo Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của UBND thành phố năm 2023 chủ động triển khai nhiệm vụ, đảm bảo hoàn thành trước ngày 30/11/2023. - Căn cứ thông báo triệu tập của cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn. Trường hợp không tham dự được phải báo cáo bằng văn bản cho UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<p>- Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của UBND thành phố năm 2023; chủ trì tham mưu UBND thành phố xem xét, xử lý trách nhiệm đối với cán bộ, công chức, viên chức không tham dự đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng khi được triệu tập nhưng không có lý do chính đáng; tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ kết quả thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức năm 2023.</p>
5	<p>Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 10316/KH-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh; Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.</p>	<p>Báo cáo của UBND thành phố</p>	<p>Báo cáo 06 tháng trước ngày 15/6/2023 Báo cáo năm trước ngày 15/11/2023</p>	<p>- Các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch số 541/KH-UBND ngày 24/01/2017 của UBND thành phố về triển khai thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Nha Trang và Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc của các sở, ngành, địa phương về Phòng Nội vụ (báo cáo 06 tháng gửi trước ngày 01/6/2023, báo cáo năm gửi trước ngày 01/11/2023).</p> <p>- Phòng Nội vụ tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ theo thời gian quy định.</p>

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	Chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Không có trường hợp cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị chủ động phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị có hành vi vi phạm. - Phòng Nội vụ theo dõi, tham mưu UBND thành phố xử lý kỷ luật đối cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm.
7	Chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức.	Báo cáo của UBND thành phố	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thực hiện chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức theo Kế hoạch số 9721/KH-UBND ngày 28/12/2022, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ trước ngày 15/11/2023. - Phòng Nội vụ tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ kết quả chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức trước ngày 30/11/2023.
8	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.	Thông tin cán bộ, công chức, viên chức được cập nhật trên phần mềm đầy đủ, đúng quy định	Trong vòng 05 ngày kể từ ngày thay đổi thông tin	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, cập nhật đầy đủ thông tin cán bộ, công chức, viên chức khi có sự thay đổi. - Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc cập nhật thông tin của các cơ quan, đơn vị.
9	Cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn trình độ theo quy định hiện hành.	100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - UBND xã, phường tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng để đạt chuẩn theo quy định. - Phòng Nội vụ chủ trì theo dõi, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Nội vụ về số lượng, chất lượng cán bộ, công chức cấp xã trước ngày 30/11/2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
VI	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	<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 thực hiện không đạt yêu cầu.
2	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính.	Tiết kiệm chi phí hành chính từ 10% trở lên	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính theo quy định. - Tài chính - Kế hoạch chủ trì theo dõi, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Tài chính theo quy định.
3	Thực hiện tiết kiệm chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị.	Chương trình hành động, Báo cáo thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của UBND thành phố	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị xây dựng và triển khai thực hiện Chương trình hành động thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2023, báo cáo kết quả về UBND thành phố (thông qua Phòng Tài chính - Kế hoạch). - Phòng Tài chính - Kế hoạch chủ trì theo dõi, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Tài chính theo quy định.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Thực hiện hiệu quả công tác quản lý, sử dụng tài sản công.	Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công Báo cáo việc quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị ban hành đầy đủ Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công (theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Quản lý, sử dụng tài sản công), báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Tài chính - Kế hoạch. - Phòng Tài chính - Kế hoạch chủ trì theo dõi, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Tài chính theo quy định.
5	Thu ngân sách năm 2023 của UBND thành phố vượt Kế hoạch tỉnh giao từ 4% trở lên.	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, đơn vị thực hiện thu ngân sách theo dự toán được giao, đảm bảo tiến độ yêu cầu. - Phòng Tài chính - Kế hoạch phối hợp với Chi cục Thuế theo dõi tình hình thu ngân sách từng tháng để kịp thời đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị đảm bảo tiến độ thu, phấn đấu tăng thu và nộp kịp thời các khoản thu vào ngân sách theo quy định.
VII 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).

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				<ul style="list-style-type: none"> - 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.
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 hằng tháng rà soát để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh.	Các báo cáo ngành được gửi đầy đủ trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị thường xuyên kiểm tra Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh, gửi đầy đủ báo cáo trong lĩnh vực phụ trách trên Hệ thống (nếu có yêu cầu). - Văn phòng HĐND và UBND thành phố kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện theo đúng quy định.
5	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. - Phần 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. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin để phát các 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 tại Bộ phận Một cửa của thành phố để 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/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	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 25/11/2023	<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 đạt và 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.
7	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).	Phấn 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.
8	Xây dựng và triển khai Kế hoạch chuyển đổi số năm 2023 của UBND thành phố.	Kế hoạch, văn bản chỉ đạo, báo cáo của UBND thành phố	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, tham mưu Kế hoạch chuyển đổi số năm 2023 của UBND thành phố. - Các cơ quan, đơn vị thực hiện theo nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch chuyển đổi số, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Văn hóa và Thông tin. - Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
9	Hoàn thành chỉ tiêu số hóa kết quả giải quyết TTHC theo đúng lộ trình đã được UBND tỉnh ban hành.	Văn bản chỉ đạo của UBND thành phố	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị tiếp tục triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo Kế hoạch số 6401/KH-UBND ngày 22/9/2021 của UBND thành phố. - Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện, đảm bảo theo đúng lộ trình đề ra.
10	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 2023	Trước ngày 10/12/2023	Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu UBND thành phố thực hiện các hoạt động áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo đúng yêu cầu của tiêu chuẩn.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
11	Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố trong năm 2023.	Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của UBND thành phố	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.
12	Thực hiện hành động cải tiến, khắc phục các điểm không phù hợp của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra	Các bằng chứng khắc phục các điểm không phù hợp theo Thông báo, Biên bản kiểm tra HTQLCL của Sở KHCN; theo kết quả đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo	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.
VIII 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.	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với UBND thành phố năm 2023 đạt trên 84%	Trong vòng 20 ngày kể từ khi UBND tỉnh công bố báo cáo khảo sát mức độ hài lòng đối với UBND cấp huyện năm 2022	Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu xây dựng và triển khai Kế hoạch cải thiện Chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2023.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
IX CẢI THIỆN ĐIỂM THƯỜNG				
1	Chủ động rà soát, kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, giải quyết kịp thời các vấn đề, vướng mắc trên các ngành, lĩnh vực.	Văn bản kiến nghị của UBND thành phố	Trong năm 2023	Các cơ quan, đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ, nếu gặp khó khăn vướng mắc đối với các nội dung không thuộc thẩm quyền của UBND thành phố phải chủ động, kịp thời tham mưu UBND thành phố báo cáo UBND tỉnh để chỉ đạo, giải quyết hoặc kiến nghị giải pháp khắc phục. Cung cấp các văn bản đã tham mưu UBND thành phố báo cáo, kiến nghị, đề xuất đối với UBND tỉnh cho Phòng Nội vụ (trước ngày 25/11/2023) để tổng hợp vào hồ sơ đánh giá công tác cải cách hành chính của UBND thành phố.
2	Thực hiện áp dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.	Hệ thống tài liệu ISO được lưu trữ dưới dạng văn bản điện tử trên hệ thống E-Office và cập nhật trên Trang thông tin điện tử thành phố	Ngay sau khi các văn bản, tài liệu được ban hành	Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, cập nhật đầy đủ các hồ sơ, tài liệu ISO trên hệ thống E-Office và Trang thông tin điện tử thành phố.
3	Tăng tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm 2023.	Số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 100%	Thường xuyên	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố 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; thực hiện đúng nguyên tắc “Nếu 01 TTHC mức độ 3, 4 đã có phát sinh hồ sơ thì phải có ít nhất 01 hồ sơ được nộp trực tuyến” .

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
4	Chỉ số hài lòng trung bình của các đơn vị cấp xã đạt mục tiêu đề ra theo kế hoạch CCHC năm 2023.	Chỉ số hài lòng trung bình của các đơn vị cấp xã đạt tối thiểu 84%	Trong năm 2023	<p>- UBND cấp xã rà soát nội dung báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2022 được phê duyệt theo Quyết định số 1081/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND thành phố, tiến hành phân tích nguyên nhân của các tiêu chí còn hạn chế, triển khai các giải pháp cụ thể khắc phục các nội dung mà tổ chức, công dân chưa hài lòng đối với đơn vị mình, phấn đấu cải thiện Chỉ số hài lòng trong năm 2023 đạt mục tiêu tỉnh và thành phố đề ra.</p> <p>- Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực các giải pháp nâng cao Chỉ số hài lòng tại cấp xã, lồng ghép trong kiểm tra hoạt động công vụ năm 2023.</p>
X	KHÔNG VI PHẠM CÁC NỘI DUNG ĐIỂM TRỪ			
1	Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định kết quả tự đánh giá công tác CCHC của UBND thành phố năm 2023 đúng thời hạn quy định.	Hồ sơ đề nghị thẩm định được gửi đúng hạn trên phần mềm	Chậm nhất trong ngày 20/12/2023	Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu UBND thành phố thực hiện.
2	Đánh giá, xếp hạng CCHC đối với các đơn vị cấp dưới thực chất, công bố kết quả chỉ số, xếp hạng theo đúng quy định.	Kết quả thẩm định, quyết định công bố chỉ số và xếp hạng công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị năm 2023	Trước ngày 17/12/2023	<p>- Các cơ quan: Văn phòng HDND và UBND thành phố, Phòng Nội vụ, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Tư pháp thực hiện thẩm định kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, UBND cấp xã theo phân công, bảo đảm khách quan, công bằng, thực chất, sát với kết quả thực hiện của từng cơ quan, đơn vị.</p>

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
				- Phòng Nội vụ chủ trì tham mưu UBND thành phố công bố chỉ số và xếp hạng công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị năm 2023 theo quy định.
3	Tiếp nhận hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân không quá tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận thành công.	Hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ kịp thời, đúng quy định	Thường xuyên	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên phụ trách tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên theo dõi hồ sơ trực tuyến được nộp trên phần mềm Một cửa điện tử để tiếp nhận hoặc hỗ trợ kịp thời, không để xảy ra trường hợp sai quy định.
4	Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông đảm bảo thời hạn quy định.	Hồ sơ TTHC do các cơ quan, đơn vị gửi đến UBND thành phố được giải quyết đúng thời hạn quy định	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị được UBND thành phố giao phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC liên thông (do các cơ quan, đơn vị khác chuyển đến trên phần mềm Một cửa điện tử) phải xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định của quy trình giải quyết TTHC đã được thiết lập.
5	Phối hợp trả lời phản ánh, vướng mắc, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác đúng thời hạn quy định.	Các PAKN trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác chuyển đến được xử lý đúng thời hạn quy định	Thường xuyên	- Các cơ quan, đơn vị phối hợp xử lý, trả lời các PAKN của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác chuyển đến đúng thời hạn quy định. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố theo dõi, đôn đốc việc thực hiện, tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị xử lý PAKN chậm trễ.

Stt	Nhiệm vụ	Sản phẩm/kết quả	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
6	Không có trường hợp cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy định về giải quyết TTHC hoặc có thái độ, hành vi gây phiền hà, những nhiều, chậm trễ hồ sơ của tổ chức, công dân.	Trong năm không có đơn thư hoặc thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết công việc, TTHC, thái độ, hành vi gây phiền hà, những nhiều, chậm trễ của cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan có thẩm quyền xử lý và xác nhận là phản ánh đó đúng hoặc đúng một phần	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nha Trang thường xuyên quán triệt cho cán bộ, công chức, viên chức về tinh thần, thái độ làm việc; có giải pháp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị; không để xảy ra trường hợp vi phạm quy tắc về văn hóa công sở, thái độ ứng xử, ngôn ngữ giao tiếp, có hành vi những nhiều, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.
7	Không để xảy ra trường hợp gửi văn bản giấy đối với văn bản thuộc danh mục văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử do UBND tỉnh quy định.	Không vi phạm quy định của UBND tỉnh về văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị gửi văn bản hoàn toàn dưới dạng điện tử đối với các loại văn bản quy định tại Điều 4 Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa. - Phòng Văn hóa và Thông tin theo dõi, kiểm tra, kịp thời tham mưu UBND thành phố chấn chỉnh đối với các cơ quan, đơn vị không thực hiện đúng quy định.