

Số: /KH-UBND

Vạn Phước, ngày tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chỉ số xếp hạng cải cách hành chính (PARI) và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng (SIPAS) trên địa bàn xã Vạn Phước năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 1096/KH-UBND ngày 29/3/2024 của UBND huyện Vạn Ninh khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chỉ số xếp hạng cải cách hành chính (PARI) và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng (SIPAS) trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2024;

Ủy ban nhân dân xã Vạn Phước xây dựng Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chỉ số xếp hạng cải cách hành chính (PARI) và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng (SIPAS) trên địa bàn xã Vạn Phước năm 2024 như sau.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính năm 2023, đặc biệt là các nội dung, tiêu chí chưa đạt yêu cầu trong đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính năm 2023 đối với UBND xã; tiếp tục thực hiện các biện pháp góp phần cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong năm 2024 và các năm tiếp theo.

- Hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm 2024 theo Kế hoạch đã ban hành; triển khai hiệu quả các giải pháp nâng cao chỉ số mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2024 đạt từ 87% trở lên theo chỉ tiêu đã đặt ra.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và từng cán bộ, công chức; nỗ lực duy trì chỉ số cải cách hành chính của xã trong năm 2024 ở mức Tốt.

- Bảo đảm các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính được UBND xã giao cho các cán bộ, công chức, nhất là đối với các cán bộ, công chức phụ trách về công tác cải cách hành chính của xã trên 6 lĩnh vực phải được thực hiện triệt để, hiệu quả, chất lượng; tránh mang tính hình thức hoặc không đạt yêu cầu trong việc đánh giá, chấm điểm cuối năm.

2. Yêu cầu

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

- Các cán bộ, công chức phối hợp chặt chẽ, thống nhất trong việc triển

khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp cải thiện chỉ số cải cách hành chính và chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, tránh tình trạng công chức làm trễ hạn hồ sơ ảnh hưởng đến kết quả chung của UBND xã.

- Các cán bộ, công chức được giao phụ trách nhiệm vụ cải cách hành chính của xã trên từng lĩnh vực là đầu mối tham mưu triển khai, theo dõi, đôn đốc và đánh giá kết quả thực hiện thường xuyên, liên tục; đảm bảo nội dung, kết quả, số liệu, chất lượng triển khai. Kiên quyết xử lý nghiêm cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm, đùn đẩy nhiệm vụ hoặc không hoàn thành đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Xác định cụ thể các nội dung công việc, sản phẩm đầu ra, thời gian hoàn thành và trách nhiệm của cán bộ, công chức việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao, kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại địa phương.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

(Theo phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cán bộ, công chức có trách nhiệm.

a) Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức.

b) Xây dựng, cụ thể hóa các nhiệm vụ được giao vào Kế hoạch triển khai thực hiện của địa phương; phân công trách nhiệm cho từng bộ phận, cá nhân liên quan làm cơ sở đánh giá kết quả triển khai thực hiện.

c) Người đứng đầu địa phương chủ động chỉ đạo, điều hành thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đã được giao tại Kế hoạch này; cán bộ, công chức có liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả việc triển khai thực hiện các nội dung theo lĩnh vực được phân công.

2. Giao Công chức Văn phòng - Thống kê: Theo dõi cải cách hành chính xã.

Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở, đánh giá việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao của địa phương; định kỳ báo cáo UBND xã tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại kế hoạch trong cuộc họp cải cách hành chính định kỳ hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND xã; kịp thời tham mưu UBND xã chỉ đạo, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện, đồng thời xem xét, xử lý nghiêm trách nhiệm người đứng đầu nếu việc triển khai thực hiện không nghiêm túc, hiệu quả.

Định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại kế hoạch này về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp, đánh giá.

- Theo dõi chặt chẽ việc thực hiện đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức tham mưu khen thưởng theo Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa và Kế hoạch số 97-KH/HU ngày 10/11/2022 của

Huyện ủy Vạn Ninh về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chỉ số xếp hạng cải cách hành chính (PAPI) và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng (SIPAS) trên địa bàn xã Vạn Phước năm 2024. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp bằng văn bản, gửi về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ huyện) để được hướng dẫn, chỉ đạo thực hiện./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch và PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các đoàn thể xã;
- Các ban, ngành thuộc xã;
- Ban Biên tập TTTĐT xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Duy

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ VẠN PHƯỚC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC

Nhiệm vụ, giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế, cải thiện chỉ số cải cách hành chính (PARI) và
nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng (SIPAS) trên địa bàn xã Vạn Phước năm 2024
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày 15/4/2024 của UBND xã Vạn Phước)

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công và cách thức thực hiện
A	NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC, CẢI THIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PARI)			
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH			
1	Triển khai hiệu quả, đúng tiến độ đối với các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của xã	100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC năm 2024 của xã được thực hiện hoàn thành, đảm bảo chất lượng, hiệu quả	Theo tiến độ thời gian từng nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch và đánh giá kết quả hoàn thành các nhiệm vụ trước ngày 10/11/2024	Các cán bộ, công chức triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC năm 2024 của xã (Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 16/01/2024), báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng HĐND - UBND xã để tổng hợp báo cáo về Phòng Nội vụ trước ngày 25/11/2024.
2	Triển khai kiểm tra công tác CCHC tối thiểu 30% số công chức xã trong năm 2024.	Kế hoạch kiểm tra của UBND xã; Báo cáo kết quả kiểm tra và ban hành văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh sau kiểm tra	Trong quý III năm 2024	Công chức Văn phòng – Thống kê xã chủ trì, tham mưu UBND xã xây dựng Kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện.

3	Triển khai hiệu quả, đúng tiến độ đối với các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC huyện năm 2024 và các nhiệm vụ được xác định tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính xã.	100% nhiệm vụ tuyên truyền CCHC được thực hiện đầy đủ, hiệu quả, đảm bảo tiến độ.	Trước ngày 10/11/2024	Các cán bộ, công chức triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2024 của xã, báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp báo cáo về Phòng Nội vụ trước ngày 25/11/2024.
4	Thực hiện đầy đủ chế độ Báo cáo CCHC định kỳ của UBND xã đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian.	Báo cáo CCHC định kỳ của UBND xã (Báo cáo quý I, 6 tháng, quý III và báo cáo năm 2024)	Báo cáo gửi Phòng Nội vụ trên phần mềm báo cáo CCHC trước ngày 03 của tháng cuối quý	- Công chức Văn phòng – Thống kê xã báo cáo công tác CCHC định kỳ về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) theo thời gian quy định. - Các cán bộ, công chức chủ trì trên 6 lĩnh vực CCHC báo cáo thêm các nội dung, số liệu tổng hợp theo lĩnh vực được giao chủ trì.
5	100% nhiệm vụ, công việc được UBND huyện chỉ đạo trên phần mềm quản lý văn bản trong năm 2024 được hoàn thành sớm hạn, đúng hạn, không có công việc trễ hạn.	Các nhiệm vụ, công việc do UBND huyện giao trên phần mềm quản lý văn bản được giải quyết sớm hạn, đúng hạn.	Thường xuyên theo tiến độ thời gian quy định của UBND huyện	- Các cán bộ, công chức theo nhiệm vụ được giao tham mưu thực hiện đảm bảo hoàn thành đúng hạn và sớm hạn; 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 huyện (qua Văn phòng) 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. - Công chức Văn phòng – Thống kê xã tham mưu công văn theo dõi, đôn đốc hàng tuần gửi cho các cán bộ, công chức có liên quan trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao trên phần mềm quản lý văn bản.

6	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC.	Sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trong năm 2024 được áp dụng và được công nhận hiệu quả (có ít nhất 01 sáng kiến)	Trong năm 2024	- Công chức Văn phòng – Thống kê xã tham mưu văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện. - Các cán bộ, công chức nghiên cứu, chủ động triển khai áp dụng các sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC. Đồng thời gửi nội dung sáng kiến về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp gửi Phòng Nội vụ để nghiên cứu, tham mưu UBND huyện chỉ đạo triển khai nhân rộng đến các cơ quan, đơn vị liên quan nếu đạt yêu cầu.
7	Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức và người đứng đầu, bình xét thi đua khen thưởng theo Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh.	- Kết quả đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC hàng tháng. - Kết quả đánh giá cán bộ, công chức và người đứng đầu địa phương	Định kỳ hàng tháng	- Thực hiện nghiêm việc đánh giá hàng tháng đối với cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ, TTHC theo quy định, làm cơ sở xếp loại mức độ hoàn nhiệm vụ cuối năm. - Công chức Văn phòng - Thống kê xã báo cáo kết quả đánh giá gửi về Phòng Nội vụ trước ngày 05 của tháng tiếp theo để tổng hợp, theo dõi. Công chức Văn phòng - Thống kê tổng hợp, tham mưu đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức và bình xét thi đua khen thưởng theo quy định.
II CẢI CÁCH THỂ CHẾ				
1	Báo cáo 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 xã	Trước ngày 15/11/2024	Công chức Tư pháp – Hộ tịch xã thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch của UBND huyện gửi Phòng Tư pháp.

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 của UBND xã	Trước ngày 15/11/2024	Công chức Tư pháp – Hộ tịch xã tổng hợp, tham mưu UBND xã 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 xã năm 2024.	Kế hoạch của UBND xã về theo dõi thi hành pháp luật; Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật năm 2024	Trước ngày 15/11/2024	- Công chức Tư pháp – Hộ tịch tham mưu UBND xã xây dựng kế hoạch và báo cáo theo đúng nội dung và thời hạn quy định về Phòng Tư pháp huyện (báo cáo phải nêu cụ thể kết quả theo từng nhiệm vụ được giao). Các cán bộ, công chức thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch của UBND xã.
4	Báo cáo đột xuất, định kỳ về theo dõi thi hành pháp luật của UBND xã 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 xã	Trong năm 2024 Báo cáo năm hoàn thành trước ngày 15/ 11/ 2024	Các cán bộ, công chức báo cáo định kỳ theo Kế hoạch của UBND xã, báo cáo đột xuất về Công chức Tư pháp – Hộ tịch để tổng hợp báo cáo theo đề nghị của Phòng Tư pháp.

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 15/11/2024	Các cán bộ, công chức 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 Công chức Tư pháp – Hộ tịch để tổng hợp gửi Phòng Tư pháp trong Báo cáo kết quả thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật năm 2024.
III CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
1	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 2024 gửi Văn phòng UBND huyện trước ngày 05/7/2024	Các cán bộ, công chức báo cáo các vấn đề phát hiện được qua công tác rà soát TTHC và nội dung kiến nghị đơn giản hóa TTHC về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp trong báo cáo đột xuất, báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ gửi về Văn phòng HĐND-UBND huyện. Riêng báo cáo rà soát TTHC năm 2024 gửi trước ngày 28/5/2024.
2	Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa, trên Trang Thông tin điện tử xã.	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được cập nhật, công khai đầy đủ theo quy định.	- Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức có trách nhiệm rà soát, cập nhật các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã (trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi có quyết định công bố của UBND tỉnh) tại Bộ phận Một cửa. - Công chức Văn phòng – Thống kê xã 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 xã trên Trang Thông tin điện tử xã.

3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang Thông tin điện tử xã.	100% hồ sơ TTHC do UBND xã tiếp nhận, giải quyết được công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên trang Thông tin điện tử xã.	Thường xuyên	- Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện việc công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang Thông tin điện tử xã theo quy định. (Số liệu kết xuất từ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa)
4	Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã 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 xã	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã 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 xã chủ trì theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xã.
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	- Văn phòng HĐND và UBND xã 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 xã.

6	Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành.	- 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	- Các cán bộ, công chức có tham gia giải quyết TTHC, 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: + 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. + 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 xã chủ trì, phối hợp với cán bộ, công chức theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tại địa phương; chủ động hướng dẫn và tham mưu UBND xã chấn chỉnh các cán bộ, công chức 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 Một cửa điện tử).
---	---	--	--------------	--

7	100% hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định).	- Từng hồ sơ TTHC đều có kết quả giải quyết TTHC là bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định - Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp kết quả điện tử của xã đạt 100%	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức có tham gia giải quyết TTHC, thực hiện nghiêm việc số hóa kết quả giải quyết TTHC đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2020/NĐ-CP của Chính phủ. - Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Công chức Văn hoá – Xã hội theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cán bộ, công chức thực hiện.
8	100% hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ.	- 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. - Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên cổng Dịch vụ công quốc gia: Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của xã đạt 100%	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức có tham gia giải quyết TTHC, thực hiện nghiêm 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 xã phối hợp với Công chức Văn hoá – Xã hội 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.

9	100% hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	- Khai thác sử dụng lại thông tin, không yêu cầu công dân xuất trình, cung cấp các hồ sơ, thông tin đã cung cấp khi giải quyết các TTHC trước đó. - Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên cổng Dịch vụ công quốc gia: Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa của xã đạt 100%	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức có tham gia giải quyết TTHC, sử dụng chức năng “Kiểm tra thông tin công dân” trên phần mềm Một cửa điện tử trước khi tiếp nhận hồ sơ; đồng thời khai thác, sử dụng lại các giấy tờ của công dân đã được lưu trữ trong Kho lưu trữ trên phần mềm Một cửa điện tử. - Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Công chức Văn hoá - Xã hội theo dõi kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cán bộ, công chức thực hiện.
10	Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn, sớm hạn.	Phấn đấu không phát sinh hồ sơ trễ hạn.	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức có tham gia giải quyết TTHC, thường xuyên theo dõi hồ sơ sắp đến hạn để kịp thời xử lý hồ sơ đúng thời hạn quy định; trong trường hợp dễ xảy ra hồ sơ trễ hạn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu dễ xảy ra hồ sơ trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử. - Văn phòng HĐND và UBND xã định kỳ hàng tuần thống kê kết quả giải quyết hồ sơ, kịp thời phát hiện các hồ sơ đang giải quyết trễ hạn để đôn đốc các cán bộ, công chức liên quan khẩn trương xử lý dứt điểm. Tham mưu UBND xã phê bình, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ trễ hạn, làm ảnh hưởng đến tiến độ chung của UBND xã

11	Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của UBND xã trên cổng Dịch vụ công quốc gia đạt loại Tốt trở lên.	Kết quả trích xuất từ Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên cổng Dịch vụ công quốc gia: Chỉ số tổng hợp của xã đạt 80 điểm trở lên.	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức có tham gia giải quyết TTHC, thực hiện công khai TTHC, tiến độ giải quyết TTHC trên Trang thông tin điện tử; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; thực hiện số hóa hồ sơ và triển khai các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng cho tổ chức, công dân. - Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, thường xuyên theo dõi Chỉ số tổng hợp để tham mưu UBND xã các giải pháp cải thiện, nâng cao kết quả đánh giá; tham mưu UBND xã báo cáo kết quả đánh giá hàng quý và năm đúng quy định (lồng ghép trong Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử).
12	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC (theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT- VPCP) tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của UBND xã.	Địa chỉ tiếp nhận PAKN được công khai đúng quy định	Thường xuyên	- Văn phòng HĐND và UBND xã công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN đúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại Kế hoạch kiểm soát TTHC; kịp thời cập nhật, điều chỉnh khi có thông tin thay đổi.

13	100% 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.	- Văn bản trả lời PAKN gửi tổ chức, công dân và Văn phòng UBND huyện 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	- Các cán bộ, công chức 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 Văn phòng HĐND và UBND xã để đề nghị gia hạn (trước khi hết hạn xử lý ít nhất 02 ngày). - Văn phòng HĐND và UBND xã thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống PAKN tỉnh Khánh Hòa; kịp thời cập nhật kết quả xử lý PAKN theo đúng quy định. Tổng hợp, tham mưu UBND xã chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với cán bộ, công chức xử lý PAKN chậm trễ.
14	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	Văn phòng HĐND và UBND xã công khai kết quả trả lời PAKN thông qua các hình thức sau: - Cập nhật trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; đăng tải trên trang thông tin điện tử xã. - 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.

15	Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai chế độ 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 I, quý II, quý III, năm 2024)	Báo cáo của UBND xã gửi trên hệ thống báo cáo Chính phủ chậm nhất vào ngày 16 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo	Công chức Văn phòng – Thống kê xã thực hiện báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ trên hệ thống báo cáo Chính phủ theo hướng dẫn của Văn phòng HĐND và UBND huyện, đảm bảo đúng thời gian quy định.
IV CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY				
1	Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng Phó Chủ tịch UBND xã.	- Số lượng cấp phó thực hiện theo đúng quy định hiện hành	Thường xuyên	Thực hiện đúng quy định về số lượng, báo cáo kết quả về Phòng Nội vụ trước ngày 20/11/2024.
2	Thực hiện báo cáo kết quả phân cấp quản lý theo chỉ đạo của UBND huyện và hướng dẫn của Phòng Nội vụ	- Báo cáo kết quả thực hiện của UBND xã	Trong năm 2024	- Các cán bộ, công chức phối hợp báo cáo kết quả thực hiện về Văn phòng HĐND-UBND trước ngày 05/11/2024 để tổng hợp báo cáo Phòng Nội vụ trước ngày 10/11/2024.

V	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ			
1	Rà soát, bố trí cán bộ, công chức phù hợp với chuyên môn.	100% cán bộ, công chức có chuyên môn phù hợp.	Trong năm 2024	Công chức Văn phòng – Thống kê thực hiện rà soát hiện trạng cán bộ, công chức so với từng lĩnh vực phụ trách, báo cáo kết quả về Phòng Nội vụ theo quy định.
2	Thực hiện đánh giá cán bộ, công 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.	- Công văn triển khai tổ chức kiểm điểm và đánh giá, xếp loại chất lượng hàng năm đối với tập thể, cá nhân thuộc xã năm 2024. - Báo cáo kết quả đánh giá cán bộ, công chức năm 2024.	Trong quý IV/2024	- Các đơn vị tổ chức đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức theo Kế hoạch của UBND huyện và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền. - Công chức Văn phòng – Thống kê tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo Phòng Nội vụ về kết quả đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức năm 2024 theo thời gian quy định.

3	Triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức năm 2024.	- Hoàn thành toàn bộ các lớp bồi dưỡng, tập huấn theo kế hoạch đề ra. - 100% cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng trong năm theo thông báo triệu tập đi đào tạo, bồi dưỡng.	Trong năm 2024	Căn cứ thông báo triệu tập của cơ quan có thẩm quyền, Văn phòng HĐND-UBND xã tham mưu UBND xã cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn. Trường hợp không tham dự được phải báo cáo về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp báo cáo bằng văn bản cho UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để kịp thời tổng hợp, báo cáo Sở Nội vụ, các cơ sở đào tạo.
4	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.	Báo cáo của UBND xã	Báo cáo 06 tháng trước ngày 25/5/2024 Báo cáo năm trước ngày 25/10/2024	Các cán bộ, công chức báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa theo nội dung chỉ đạo của UBND xã về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp báo cáo Phòng Nội vụ (báo cáo 06 tháng gửi trước ngày 25/5/2024, báo cáo năm gửi trước ngày 25/10/2024).
5	Chấp hành nghiêm kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.	- Không có trường hợp cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật từ mức khiển trách trở lên	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức thực hiện nghiêm quy định về kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính, kịp thời ngăn chặn, không để xảy ra hành vi vi phạm. - Công chức Văn phòng - Thống kê xã theo dõi, tham mưu UBND xã chỉ đạo việc chấp hành kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính tại cơ quan; tham mưu xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm (nếu có). tổng hợp, báo cáo giải trình cụ thể kết quả về Phòng Nội vụ để theo dõi, đánh giá, chấm điểm CCHC

6	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.	Thông tin cán bộ, công chức được cập nhật trên phần mềm đầy đủ, đúng quy định	Trong vòng 05 ngày kể từ ngày thay đổi thông tin	Công chức Văn phòng – Thống kê xã thường xuyên theo dõi, cập nhật đầy đủ thông tin cán bộ, công chức khi có sự thay đổi lên phần mềm và chịu trách nhiệm trước UBND xã về nội dung thực hiện.
7	Cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn trình độ theo quy định hiện hành.	100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định	Trong năm 2024	- Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng để đạt chuẩn theo quy định tại Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ; kiện toàn, thay thế các trường hợp không đảm bảo yêu cầu. - Công chức Văn phòng - Thống kê xã theo dõi, tham mưu UBND xã báo cáo Phòng Nội vụ về số lượng, chất lượng cán bộ, công chức cấp xã theo quy định.
VI CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG				
1	Thực hiện hiệu quả công tác quản lý, sử dụng tài sản công.	- 100% UBND xã có ban hành quy chế quản lý sử dụng tài sản công theo quy định tại Luật Quản lý, sử dụng tài sản công. - Báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản công và cập nhật chuẩn hóa tài sản công trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.	Trong năm 2024	Công chức Tài chính - Kế toán 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; đồng thời cập nhật chuẩn hóa tài sản công trên Cơ sở dữ liệu quốc gia theo quy định.
2	Thực hiện tiết kiệm chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của cơ quan.	Chương trình hành động, Báo cáo thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của UBND xã năm 2024	Trong năm 2024	Công chức Tài chính – Kế toán xây dựng và triển khai thực hiện Chương trình hành động thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2024, báo cáo kết quả về UBND huyện (thông qua Phòng Tài chính - Kế hoạch).

3	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính.	Tiết kiệm chi phí hành chính từ 10% trở lên	Trong năm 2024	Công chức Tài chính – Kế toán thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính, phấn đấu đạt tỷ lệ tiết kiệm từ 10% trở lên, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Tài chính theo quy định.
4	Thực hiện hiệu quả công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.	- Đến hết ngày 25/8/2024, tỷ lệ giải ngân của xã đạt 60% trở lên. - Đến hết ngày 31/11/2024, tỷ lệ giải ngân của xã đạt từ 85% trở lên.	Hoàn thành trước ngày 31/11/2024	Công chức Tài chính – Kế toán thực hiện công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng yêu cầu, tiến độ đề ra.
5	Thu ngân sách năm 2024 của UBND xã vượt Kế hoạch được UBND huyện giao.	Văn bản chỉ đạo, báo cáo kết quả thực hiện của UBND xã	Trong năm 2024	- Công chức Tài chính – Kế toán thực hiện thu ngân sách theo dự toán được giao, đảm bảo tiến độ yêu cầu; phối hợp với Chi cục Thuế theo dõi tình hình thu ngân sách từng tháng để kịp thời tham mưu UBND xã 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 VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ				
1	Xây dựng và thực hiện kế hoạch chuyển đổi số năm 2024	Kế hoạch, báo cáo kết quả chuyển đổi số của UBND xã	Theo yêu cầu tại kế hoạch của UBND huyện	Công chức Văn hoá – Xã hội chủ trì, phối hợp với các công chức liên quan tham mưu UBND xã xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện đảm bảo tiến độ, yêu cầu theo kế hoạch của UBND huyện; định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả về Phòng Văn hoá và Thông tin.

2	Số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office.	Văn bản đi được tham mưu xét duyệt trên phần mềm E- Office	Thường xuyên	Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với Công chức Văn hoá – Xã hội có trách nhiệm: - Tham mưu lãnh đạo UBND xã 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 (đảm bảo trong luồng phát hành văn bản đi phải có bước ký số văn bản từ lãnh đạo UBND xã chuyển cho bộ phận văn thư; đồng thời có quy trình cụ thể về xử lý văn bản đến của UBND xã). - Nghiên cứu, tham mưu giải pháp xử lý, ký số trên văn bản điện tử do lãnh đạo UBND xã 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.
3	Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử.	Văn bản đi của UBND xã có đầy đủ chữ ký số, chứng thư số	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức 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 huyện trên phần mềm E-Office, các cán bộ, công chức phải đảm bảo đầy đủ chữ ký số lãnh đạo và chứng thư số cơ quan. - Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu thực hiện theo quy định đối với văn bản đi của UBND xã.

4	Tạo lập hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng theo quy định.	Tất cả hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức thực hiện việc tạo lập hồ sơ công việc trên phần mềm E-office. - Người làm công tác văn thư lưu trữ phối hợp với Công chức Văn phòng – Thống kê xã, Công chức Văn hoá – Xã hội theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cán bộ, công chức triển khai thực hiện.
5	Sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh đúng quy định.	Các báo cáo được gửi đầy đủ trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức 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 (khi có yêu cầu của các cơ quan chuyên môn cấp huyện). - Công chức Văn hoá – Xã hội kiểm tra, đôn đốc các cán bộ, công chức thực hiện theo đúng quy định.
6	Thực hiện xử lý đúng quy định đối với các PAKN thuộc thẩm quyền trên Hệ thống PAKN của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa.	100% PAKN được xử lý đúng hạn và được đánh giá hài lòng	Trong năm 2024	- Công chức Văn phòng – Thống kê thường xuyên theo dõi PAKN được gửi đến trên Hệ thống PAKN của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa; kịp thời tham mưu UBND xã chấn chỉnh đối với các cán bộ, công chức giải quyết chậm trễ, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.
7	Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.	- Đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được UBND tỉnh giao trong năm 2024. - Tối thiểu 80% TTHC trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC trực	Trước ngày 10/11/2024	- Các cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách 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.

		tuyển được công bố có phát sinh hồ sơ (phần đầu đạt 100%). - Tối thiểu 60% TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số TTHC có phí, lệ phí có phát sinh hồ sơ (phần đầu đạt 90%) - Tối thiểu 30% hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ thuộc TTHC có phí, lệ phí có phát sinh hồ sơ.		- Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Công chức Văn hóa và Xã hội 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 xã 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, 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.
8	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 xã	Hoàn thành 100% nhiệm vụ theo Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã, Mục tiêu và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	Trước ngày 10/11/2024	- Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu UBND xã thực hiện các hoạt động áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo đúng yêu cầu của tiêu chuẩn.
9	Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã trong năm 2024.	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 xã	Trước ngày 10/11/2024	Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu thực hiện.

10	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 30/10/2024	Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu thực hiện.
VIII CẢI THIỆN CÁC TIÊU CHÍ VỀ ĐIỂM THƯỜNG				
1	Chủ động rà soát, kiến nghị UBND huyện 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 đề xuất, kiến nghị của UBND xã	Trong năm 2024	Các cán bộ, công chức 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 xã phải chủ động, kịp thời tham mưu UBND xã báo cáo UBND huyện để chỉ đạo, giải quyết hoặc kiến nghị giải pháp khắc phục. Cung cấp các văn bản đã tham mưu UBND xã báo cáo, kiến nghị, đề xuất đối với UBND huyện (trước ngày 30/10/2024) để tổng hợp vào hồ sơ đánh giá công tác cải cách hành chính của xã
2	Thực hiện đạt yêu cầu, đảm bảo tiến độ đối với các công việc được giao trên Phần mềm quản lý văn bản.	Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm quản lý văn bản được hoàn thành sớm hạn (không có công việc trễ hạn, không có công việc gia hạn)	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức thường xuyên theo dõi, xử lý kịp thời đối với công việc được giao trên phần mềm quản lý văn bản, đảm bảo hoàn thành đúng hạn và phản hồi đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm, phần đầu không phát sinh công việc trễ hạn, không có công việc gia hạn.

				- Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.
3	Tăng cường tuyên truyền, khuyến khích tổ chức công dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).	- Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện năm) đạt tối thiểu 15% - Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (trên tổng số hồ sơ TTHC công bố thực hiện BCCI) đạt tối thiểu 15%	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chủ động giới thiệu dịch vụ bưu chính công ích để tổ chức, công dân sử dụng; niêm yết bảng giá dịch vụ bưu chính công ích để tổ chức, công dân biết. - Công chức Văn hoá – Xã hội theo dõi, triển khai các giải pháp tăng tỷ lệ hồ sơ BCCI.
4	Chỉ số hài lòng của xã đạt mục tiêu đề ra theo kế hoạch CCHC năm 2024. Không có Chỉ số hài lòng ở mức Yếu; không có Chỉ số hài lòng dưới 80%.	Chỉ số hài lòng của xã trong năm 2024 đạt tối thiểu 87%	Trong năm 2024	Công chức Văn phòng – Thống kê rà soát nội dung báo cáo Chỉ số hài lòng năm 2023 để 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 2024 đạt mục tiêu tỉnh và huyện đề ra; lồng ghép trong kiểm tra công tác CCHC năm 2024.
5	Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 100%	Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC đạt 100%	Thường xuyên	Các cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chủ động thực hiện số TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến theo quy định.
6	Tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến đạt 90% trở lên trên tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính	TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến đạt 90%.	Thường xuyên	Các cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chủ động thực hiện số TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến theo quy định.

7	100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định hiện hành	Văn bản cử cán bộ, công chức xã tham gia đào tạo, bồi dưỡng.	Thường xuyên	Cử cán bộ, công chức xã tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng để đạt chuẩn theo quy định.
8	Hoàn thành kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước	Thực hiện giải ngân 100%	Trong năm 2024	Công chức Tài chính – Kế toán xã thực hiện công tác giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng yêu cầu, tiến độ đề ra.
IX PHẢN ĐÁU KHÔNG VI PHẠM CÁC NỘI DUNG ĐIỂM TRỪ				
1	Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định trễ hạn theo quy định của UBND cấp huyện nhưng chưa quá 2 ngày (cứ mỗi ngày bị trừ 1 điểm)	Hồ sơ đề nghị thẩm định được gửi đúng hạn trên phần mềm	Theo thời gian quy định	Công chức Văn phòng – Thống kê chủ trì phối hợp với các cán bộ, công chức tham mưu UBND xã thực hiện theo Quy chế của huyện và hướng dẫn của Phòng Nội vụ.
2	Triển khai không đầy đủ, kịp thời các công việc, nhiệm vụ CCHC theo quy định, chỉ đạo của cấp thẩm quyền	Văn bản triển khai đầy đủ của UBND xã	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu triển khai đến các cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính theo quy định.
3	Thực hiện tạm dừng tính thời gian giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh không đúng quy định	Các hồ sơ dừng tính trên phần mềm Một cửa điện tử được thực hiện đúng quy định	Thường xuyên	Các cán bộ, công chức khi 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 phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng đã nộp hồ sơ.
4	Tiếp nhận hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân quá 8 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận thành công	Hồ sơ trực tuyến thực hiện không quá 08 giờ làm việc.	Thường xuyên	Các cán bộ, công chức phụ trách tiếp nhận và trả kết quả thực hiện đúng quy định.

5	Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông không đảm bảo thời hạn quy định.	Hồ sơ TTHC do các cơ quan, đơn vị gửi đến UBND xã được giải quyết đúng thời hạn quy định	Thường xuyên	Các công chức 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.
6	Phối hợp trả lời phản ánh, vướng mắc, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua các đường dây nóng, kênh tiếp nhận chậm so với 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 cán bộ, công chức 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 xã theo dõi, đôn đốc việc thực hiện, tham mưu UBND xã chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức xử lý PAKN chậm trễ.
7	Không có trường hợp cán bộ, công chức vi phạm quy định về giải quyết công việc, TTHC, 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 được cơ quan có thẩm quyền xử lý và xác nhận là phản ánh đó đúng hoặc đúng một phần.	Thường xuyên	Các cán bộ, công chức thường xuyên giữ tinh thần, thái độ làm việc đúng mực; Văn phòng HĐND và UBND xã có giải pháp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết TTHC; 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.

8	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 huyện quy định.	Không vi phạm quy định của UBND tỉnh, huyện về văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử	Thường xuyên	- Các cán bộ, công chức 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. - Công chức Văn hoá - Xã hội theo dõi, kiểm tra, kịp thời tham mưu UBND xã chấn chỉnh đối với các cán bộ, công chức không thực hiện đúng quy định.
B NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG (SIPAS)				
1	Tiếp tục cải thiện môi trường, điều kiện làm việc, phương tiện tiếp đón và phục vụ khách hàng	Trang thiết bị, điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người dân được đầu tư, bổ sung, hoàn thiện	Thường xuyên trong năm 2024	- Công chức Văn phòng – Thống kê rà soát, tham mưu đầu tư, bổ sung hoàn thiện các điều kiện tiếp đón, phục vụ tại bộ phận một cửa xã. - Trạm Y tế xã cải thiện môi trường làm việc, điều kiện tiếp đón khách hàng tại Trạm, bổ sung các trang thiết bị cần thiết để phục vụ tốt hơn các nhu cầu của người dân.

2	Rà soát, đơn giản hoá quy trình, thủ tục giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, rút ngắn thời gian giải quyết và trả kết quả cho tổ chức và công dân.	Các quy trình, thủ tục hành chính được rà soát, cắt giảm theo hướng thuận tiện nhất cho khách hàng và đúng quy định.	Thường xuyên trong năm 2024	Từng cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ công cho khách hàng chủ động rà soát, kiến nghị địa phương trình cấp có thẩm quyền đơn giản hóa, cắt giảm các thành phần hồ sơ, giấy tờ, quy trình thủ tục hành chính không cần thiết qua thực tế triển khai để đáp ứng tốt nhất nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân.
3	Niêm yết đầy đủ quy trình thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức để người dân tra cứu, tiếp cận dịch vụ dễ dàng	Các thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của địa phương bằng nhiều hình thức phong phú	Thực hiện liên tục, thường xuyên	Từng cán bộ, công chức rà soát, cập nhật, niêm yết đầy đủ, kịp thời các quy trình, thủ tục hành chính, các dịch vụ công được cung cấp cho khách hàng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên bảng niêm yết, bản giải quyết hồ sơ và các hình thức niêm yết công khai khác để khách hàng dễ tiếp cận, tra cứu khi có nhu cầu.
4	Tiếp tục duy trì tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của xã; hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng về quy trình, thủ tục giải quyết hồ sơ	Tổ hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thực hiện nhiệm vụ ít nhất 02 lần/tuần.	Thực hiện liên tục, thường xuyên	- Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa xã trực tiếp tiếp nhận giải quyết hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể cho người dân khi gặp khó khăn, vướng mắc. - Duy trì tổ hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính hoạt động thường xuyên tại bộ phận một cửa cấp xã để hỗ trợ, hướng dẫn người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính.

5	Chấn chỉnh kịp thời các nội dung phản ánh của khách hàng về thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.	Các hành vi, thái độ giao tiếp, ứng xử không chuẩn mực của cán bộ, công chức, viên chức qua phản ánh của khách hàng được chấn chỉnh, khắc phục kịp thời, triệt để.	Thường xuyên, liên tục trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ	- Công chức Văn phòng – Thống kê rà soát các ý kiến phản ánh của khách hàng qua khảo sát để tham mưu UBND xã chỉ đạo chấn chỉnh đối với các trường hợp cán bộ, công chức được cử đến tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa xã có thái độ, giao tiếp, ứng xử không chuẩn mực, được khách hàng phản ánh; có hình thức xử lý và điều chuyển, thay thế nếu tiếp tục tái phạm. - Chủ tịch UBND xã theo dõi, quản lý đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa xã; chấn chỉnh, xử lý và thực hiện thay thế đối với các trường hợp được khách hàng phản ánh hoặc nêu đích danh về hành vi, thái độ ứng xử khi giao tiếp giải quyết hồ sơ theo thẩm quyền.
6	Thông tin kịp thời tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho người dân.	Kết quả, tiến độ giải quyết hồ sơ được thông tin đầy đủ đến khách hàng	Thường xuyên trong quy trình giải quyết hồ sơ	Cán bộ, công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa xã cập nhật, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của các bộ phận chuyên môn liên quan để kịp thời thông tin đến khách hàng về kết quả giải quyết hồ sơ hoặc khi hồ sơ có vướng mắc cần hoàn thiện, bổ sung; tránh trường hợp khách hàng đến bộ phận một cửa theo giấy hẹn mới biết được kết quả.
7	Tiếp nhận, công khai và giải quyết kịp thời, thỏa đáng các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân	Các ý kiến phản ánh của khách hàng được công khai, giải đáp đầy đủ, thỏa đáng, đúng quy định.	Thực hiện thường xuyên	Các cán bộ, công chức theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền kịp thời tiếp nhận và giải đáp thỏa đáng các ý kiến phản ánh, kiến nghị của khách hàng; đồng thời công khai, niêm yết đầy đủ nội dung trả lời

8	Chủ động triển khai các mô hình, sáng kiến, giải pháp mới trong công tác cải cách hành chính	Các mô hình, sáng kiến CCHC được triển khai, áp dụng, nhân rộng trong thực tế	Thực hiện thường xuyên	- Các cán bộ, công chức chủ động nghiên cứu, đề xuất và áp dụng các mô hình, giải pháp, cách làm hay trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại địa phương, nhằm mục đích tạo sự hài lòng và hỗ trợ hiệu quả nhất cho người dân trong giao dịch giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính, giảm thời gian, chi phí, công sức.
9	Đẩy mạnh truyền thông khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc	Các hình thức tuyên truyền được triển khai đồng bộ, hiệu quả với nhiều nội dung phong phú, thiết thực	Thực hiện thường xuyên	- Công chức Văn hoá – Xã hội chủ trì phối hợp với các cán bộ, công chức liên quan tham mưu UBND xã chỉ đạo, triển khai các nội dung tuyên truyền trên địa bàn xã. - Các cán bộ, công chức thực hiện các hình thức tuyên truyền tại địa phương theo Kế hoạch và chỉ đạo của UBND xã. Chủ động áp dụng các hình thức tuyên truyền khác phù hợp với tình hình thực tế của địa phương; mục đích khuyến khích, hỗ trợ hiệu quả người dân trong thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho người dân của cán bộ, công chức.
10	Rà soát và bố trí thêm cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ; khắc phục tình trạng khách hàng phải chờ đợi lâu khi giải quyết hồ sơ.	Bổ sung, hỗ trợ nhân lực kịp thời khi phát sinh nhu cầu gia tăng của khách hàng	Theo tình hình thực tế tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của địa phương	- Chủ tịch UBND xã thường xuyên theo dõi kết quả hoạt động của Bộ phận một cửa và nhu cầu phát sinh hồ sơ của khách hàng để kịp thời huy động, bổ sung nhân lực hỗ trợ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho khách hàng trong những lúc cao điểm, tránh trường hợp quá tải để khách hàng phải chờ đợi, đi lại nhiều lần, giải quyết triệt để nhu cầu chính đáng của khách hàng trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.