

KẾ HOẠCH

Thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Diên Khánh năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 29/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2025,

UBND xã Diên Khánh xây dựng Kế hoạch thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Diên Khánh năm 2025 cụ thể như sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến mạnh về nhận thức trách nhiệm và tự giác, tích cực thực hiện các công việc, thủ tục hành chính.
- Xác định trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong việc nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của xã năm 2025 và những năm tiếp theo.
- Xác định các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; phấn đấu Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS của xã đạt và vượt kế hoạch giao, góp phần nâng cao chỉ số của tỉnh nằm trong nhóm 10 tỉnh, có Chỉ số cao nhất.
- Hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ đề ra tại các Kế hoạch: CCHC, tuyên truyền CCHC xã, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số (DTI) của xã năm 2025.

2. Yêu cầu

- Việc nâng cao chỉ số cải cách hành chính của xã; chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND xã phải được xem là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục của từng cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị.
- Xác định rõ nhiệm vụ từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong việc giải quyết các công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân góp phần nâng cao các chỉ số CCHC của UBND xã, nhất là chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND xã; đảm bảo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đạt tối thiểu 90% năm 2025.

- 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 xã.

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

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

(Nhiệm vụ/giải pháp cụ thể tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp tục chỉ đạo rà soát thực hiện các nhiệm vụ về thực hiện công tác cải cách hành chính; triển khai toàn bộ nội dung Kế hoạch này đến từng cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị.

- Chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được phân công theo Kế hoạch cải cách hành chính xã Diên Khánh năm 2025 được ban hành kèm theo Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 30/7/2025 của UBND xã đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ và hiệu quả, phải xác định rõ công tác CCHC là trách nhiệm của người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về thực hiện các giải pháp để nâng cao Chỉ số PAR INDEX và Chỉ số SIPAS.

- Phân công trách nhiệm cụ thể cho tất cả cán bộ, công chức thực hiện các nhiệm vụ được giao theo kế hoạch, bảo đảm xác định rõ trách nhiệm chủ trì, phối hợp, kết quả, sản phẩm đạt được.

- Thường xuyên chỉ đạo, theo dõi kết quả thực hiện các nhiệm vụ của cán bộ, công chức. 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.

- Giải trình và chịu trách nhiệm trước UBND xã, Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được phân công trong Kế hoạch không đáp ứng được mục tiêu đề ra làm giảm điểm số các nội dung, tiêu chí có liên quan trong Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS.

- Xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) trong các báo cáo cải cách hành chính định kỳ (riêng báo cáo năm gửi *trước ngày 22/11/2025*) để tổng hợp báo cáo Sở Nội vụ tỉnh theo quy định.

2. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này.

- Định kỳ báo cáo UBND xã tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại kế hoạch này trong các cuộc họp Ban Chỉ đạo cải cách hành chính hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu của UBND xã; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND xã chỉ đạo, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Tham mưu UBND xã tổ chức kiểm tra theo kế hoạch hoặc đột xuất về tình hình thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kỷ luật kỷ cương hành chính.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Diên Khánh năm 2025; yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Nội vụ tỉnh (b/c);
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã (b/c);
- TT. UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tấn Cường

PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR INDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số 67/KH-UBND ngày 24/10/2025 của UBND xã Diên Khánh)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Tiến độ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả/sản phẩm
A.	CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR - INDEX)				
I.	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC				
1	Triển khai hiệu quả, đúng tiến độ đối với các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính của xã năm 2025	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - xã hội theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo Sở Nội vụ theo quy định	Các cơ quan, đơn vị triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC xã năm 2025 (Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 30/7/2025), báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Văn hóa - Xã hội trước ngày 25/11/2025 .	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch CCHC của xã năm 2025; kết quả của từng nhiệm vụ đạt yêu cầu, đảm bảo tiến độ <i>(kèm tài liệu minh chứng)</i>
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ của xã đảm bảo đầy đủ nội dung, đúng thời gian quy định	Theo thời gian yêu cầu tại Công văn số 2039/UBND-PVHCC ngày 14/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa	Phòng Văn hóa – Xã hội chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo Sở Nội vụ theo thời gian quy định (thông qua phần mềm báo cáo CCHC)	Các cơ quan, đơn vị báo cáo công tác CCHC về UBND xã (qua Phòng Văn hóa - Xã hội) theo Công văn số 990/UBND ngày 08/9/2025 của UBND xã về việc thực hiện chế độ báo cáo công tác cải cách hành chính định kỳ	Báo cáo CCHC của UBND xã (quý III và báo cáo năm 2025)

3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2025, đảm bảo kiểm tra ít nhất 30% số cơ quan, đơn vị trở lên	Theo kế hoạch kiểm tra của xã	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã thực hiện.	Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu phục vụ đoàn kiểm tra	Hoàn thành 100% Kế hoạch kiểm tra CCHC 100% các vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý
4	Đổi mới sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC, sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, tham mưu UBND xã thực hiện.	Các cơ quan, đơn vị nghiên cứu, triển khai các sáng kiến, giải pháp mới trong công tác CCHC, đề nghị công nhận hiệu quả và phạm vi áp dụng theo quy định. Đồng thời gửi sáng kiến về Phòng Văn hóa - Xã hội để nghiên cứu, tham mưu UBND xã chỉ đạo triển khai nhân rộng đến các cơ quan, đơn vị liên quan nếu đạt yêu cầu	Báo cáo sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trong năm 2025 được áp dụng và được công nhận hiệu quả.
5	Thực hiện nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm 2025 được hoàn thành sớm hạn, đúng hạn.	Theo kế hoạch của tỉnh giao	Văn phòng HĐND và UBND xã đôn đốc, tổng hợp tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, xử lý kịp thời đối với công việc được giao đảm bảo hoàn thành đúng hạn, tránh tình trạng gia hạn nhiều lần	100% nhiệm vụ được UBND tỉnh giao hoàn thành đúng tiến độ
II.	CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN				

1	Triển khai hiệu quả, đúng tiến độ đối với các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền chuyên đề công tác CCHC năm 2025 được ban hành tại Quyết định số 105/KH-UBND ngày 29/8/2025 của UBND xã	Trước ngày 25/11/2025	Phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo Sở Nội vụ theo quy định	Các cơ quan, đơn vị triển khai đầy đủ, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch của UBND xã về tuyên truyền CCHC năm 2025, báo cáo kết quả thực hiện (<i>kèm tài liệu minh chứng</i>) về Phòng Văn hóa - Xã hội) trước ngày 25/11/2025 .	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch tuyên truyền CCHC của xã năm 2025; kết quả của từng nhiệm vụ đạt yêu cầu, đảm bảo tiến độ
III. CẢI CÁCH THỂ CHẾ					
1	Báo cáo kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật	Trước ngày 15/12/2025	Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị thực hiện và báo cáo kết quả theo Quyết định số 145/QĐ-UBND ngày 08/10/2025 của UBND xã về Ban hành Kế hoạch công tác rà soát văn bản quy phạm pháp luật năm 2025 trên địa bàn xã Diên Khánh	Báo cáo về kết quả kiểm tra, xử lý VBQPPL; rà soát, hệ thống hóa VBQPPL của UBND xã
2	Xử lý, kiến nghị xử lý kịp thời văn bản trái pháp luật qua công tác kiểm tra VBQPPL	Trước ngày 15/12/2025	Văn phòng HĐND và UBND tổng hợp, tham mưu UBND xã 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	Các cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện	Báo cáo kiểm tra, xử lý VBQPPL

3	Hoàn thành 100% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2025	Ngày 01/12/2025	Văn phòng HĐND và UBND tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo Sở Tư pháp đúng thời hạn và nội dung yêu cầu	Các cơ quan, đơn vị thực hiện và báo cáo kết quả theo Kế hoạch của UBND xã	Kế hoạch của UBND xã về theo dõi thi hành pháp luật năm 2025; Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật năm 2025
IV. CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
1	Kiểm soát quy định TTHC: Tiếp tục rà soát, đề xuất 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.	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND xã 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 theo quy định.	Các cơ quan chuyên môn báo cáo các vấn đề phát hiện được qua công tác rà soát TTHC và nội dung kiến nghị về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Báo cáo kết quả, 100% số vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC được xử lý hoặc kiến nghị xử lý

2	Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, trên Trang thông tin điện tử của xã	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 tiếp nhận, giải quyết của UBND xã; - Phòng Văn hóa - Xã hội công khai trên Trang thông tin điện tử của xã 	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã	<p>100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được cập nhật, công khai đảm bảo yêu cầu tại Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/TTVPCP 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 <i>(kèm theo hồ sơ mẫu)</i></p>
3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang thông tin điện tử xã	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội tham mưu UBND xã thực hiện	Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn thực hiện	<p>100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được công khai tiến độ giải quyết trên Trang thông tin điện tử của xã.</p> <p>Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn.</p>
4	Tổ chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi tỉnh	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	<p>Triển khai thực hiện theo Quyết định công bố danh mục TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đưa vào tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã.</p> <p>100% TTHC được thực hiện</p>

					không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh
5	Thực hiện số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	Thường xuyên	Trung tâm Phục vụ hành chính công 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	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã tham gia giải quyết TTHC 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	Báo cáo kết quả thực hiện 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa; Từ 50% dữ liệu số hóa được khai thác, sử dụng lại; Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 01/2023/TTVPCP của Văn phòng Chính phủ.
6	Theo dõi kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã phối hợp thực hiện	Báo cáo kết quả đánh giá được công khai theo quy định
7	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công thường	Các cơ quan, đơn vị khi nhận được PAKN về quy định	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý/trả lời

	TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	2025	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; Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên 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 người đứng đầu cơ quan, đơn vị xử lý PAKN chậm trễ.	hành chính, TTHC phải ưu tiên giải quyết đúng thời hạn. Trường hợp PAKN phức tạp, cần thêm thời gian xử lý phải phối hợp với Trung tâm PVHCC và báo cáo UBND xã đề nghị gia hạn (trước khi hết hạn xử lý ít nhất 02 ngày).	và công khai theo quy định
V	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH				
1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị, địa phương				

1.1	- Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị thuộc xã đảm bảo quy định	Theo tiến độ triển khai của tỉnh	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị trên cơ sở hướng dẫn của bộ, ngành và của UBND tỉnh, rà soát, hoàn thiện quy định gửi phòng Văn hóa - Xã hội thẩm định, trình UBND xã ban hành.	Quyết định của UBND xã, văn bản triển khai
1.2	- Bố trí lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương đáp ứng tiêu chí theo quy định	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định về số lượng lãnh đạo cấp phòng và tương đương	100% lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương đáp ứng tiêu chí theo quy định
2	Tiếp tục rà soát, sắp xếp sáp nhập, hợp nhất, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp	Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập giảm so với năm 2021
	Đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ đối với đơn vị sự nghiệp công lập, chuyển đổi từ đơn vị do ngân sách nhà nước đảm bảo sang đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo toàn bộ chi thường xuyên	Theo hướng dẫn Sở Nội vụ/ Sở Tài chính	Phòng Kinh tế tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp	
3	Thực hiện quy định về quản lý biên chế	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện	Sử dụng không vượt quá số lượng biên chế hành chính/ số lượng người làm việc được giao

4	Thực hiện đầy đủ, kịp thời các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước đảm bảo đúng nội dung, phạm vi, thời hạn theo quyết định phân quyền	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi báo cáo kết quả thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền	Các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền	Báo cáo kết quả thực hiện
VI. CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ					
1	Tiếp tục thực hiện quy định về vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai thực hiện	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Văn bản quy định về vị trí việc làm
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai thực hiện	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Hoàn thành Bản mô tả công việc/Danh mục vị trí việc làm và Khung năng lực cho từng vị trí việc làm 100% công chức, viên chức được bố trí đúng vị trí việc làm

3	Nghiên cứu, đổi mới phương pháp, quy trình đánh giá, phân loại CBCCVC theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, lượng hóa các tiêu chí đánh giá dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với vị trí việc làm (thông qua các sản phẩm cụ thể) và Bộ KPI đo lường, đánh giá hiệu quả công việc của CBCCVC	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai thực hiện.	Các cơ quan đơn vị có liên quan thực hiện	Văn bản triển khai, Quy chế đánh giá, Báo cáo kết quả đánh giá CBCCVC Việc đánh giá, phân loại CBCC dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ, gắn với vị trí việc làm (thông qua sản phẩm cụ thể) và Bộ KPI đo lường, đánh giá hiệu quả công việc của CBCCVC
4	Tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính	Theo kế hoạch kiểm tra	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai thực hiện.	Các cơ quan, đơn vị tổ chức đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức theo Kế hoạch của UBND xã và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền	Kế hoạch, văn bản triển khai Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 2889//KH-UBND ngày 28/8/2025 của UBND tỉnh Trong năm không có CBCC của tỉnh bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên
VII. CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG					

1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư công	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện	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	Báo cáo kết quả thực hiện giải ngân của UBND xã. Đến 31/12/2025: Hoàn thành tối thiểu 90% kế hoạch được giao Đến 31/01/2026: Hoàn thành 100% kế hoạch được giao
2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí chi thường xuyên nguồn từ ngân sách nhà nước	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định	100% đơn vị thực hiện đúng quy định về sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước
3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy định	100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán được thực hiện
4	Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền về quản lý, sử dụng tài sản công	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị ban hành đầy đủ Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công, báo cáo kết quả thực hiện về phòng Kinh tế	Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện về Sở Tài chính; đồng thời cập nhật chuẩn hóa tài sản công trên Cơ sở dữ liệu quốc gia theo quy định.	100% cơ quan, đơn vị 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
5	Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn xã theo quy định tại Nghị định số 60/2021/NĐ-CP ngày 21/6/2021 của Chính phủ quy định	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Văn bản triển khai, Quyết định của UBND xã

	<p> cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập và Nghị định số 111/2025/NĐ-CP ngày 22/5/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung 1 số điều của Nghị định số 60/2021/NĐ-CP</p>				
6	<p>Thực hiện tiết kiệm chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị</p>	<p>Trong năm 2025</p>	<p>Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã</p>	<p>Các cơ quan, đơn vị thực hiện</p>	<p>Chương trình hành động thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Các báo cáo kết quả định kỳ/ đột xuất đảm bảo đầy đủ nội dung, đúng biểu mẫu và thời hạn báo cáo</p>
7	<p>Thực hiện thu ngân sách hàng năm của địa phương theo đúng Kế hoạch được UBND tỉnh giao</p>	<p>Trong năm 2025</p>	<p>Phòng Kinh tế chủ trì theo dõi, tham mưu UBND xã</p>	<p>Các cơ quan, đơn vị thực hiện</p>	<p>Báo cáo kết quả thu ngân sách</p>
VIII.	XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHUYỂN ĐỔI SỐ				
1	<p>Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch chuyển đổi số của xã năm 2025</p>	<p>Trong năm 2025</p>	<p>Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, tham mưu UBND xã triển khai thực hiện</p>	<p>Các cơ quan, đơn vị chủ động triển khai các nhiệm vụ được giao theo kế hoạch chuyển đổi số năm 2025 của UBND xã, báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.</p>	<p>Kế hoạch, báo cáo kết quả chuyển đổi số của UBND xã</p> <p>Trên 80% nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch được hoàn thành</p>
2	<p>Đẩy mạnh kết nối, khai thác các dịch vụ dữ liệu đã được cung cấp trên NDXP từ các hệ thống thông tin dùng chung, hệ thống thông tin</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện đúng quy định</p>	<p>Phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện</p>	<p>100% dịch vụ dữ liệu chia sẻ trên NDXP theo yêu cầu của Cục chuyển đổi số (17 dịch vụ bắt buộc) được kết nối tích hợp</p>

	chuyên ngành				
3	Thực hiện trao đổi văn bản giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử theo Quyết định số 04/2021/QĐUBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện nghiêm túc theo quy định	Phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office
4	Các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao được theo dõi, quản lý, giám sát trên môi trường điện tử	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện nghiêm túc theo quy định	Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, đơn đốc thực hiện, tổng hợp báo cáo UBND xã	100% nhiệm vụ giao các cơ quan, đơn vị tham mưu thực hiện được theo dõi, quản lý, giám sát trên môi trường điện tử
5	Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP, cung cấp thông tin dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị thực hiện các báo cáo theo quy định	Văn phòng HĐND và UBND xã kiểm tra, đơn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện	Thực hiện nghiêm túc các chế độ báo cáo định kỳ được quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2020/TT-VPCP Khai thác có hiệu quả hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ
6	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc xã thực hiện		- 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa - Từ 50% dữ liệu số hóa được khai thác, sử dụng lại
7	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công/Các phòng chuyên môn nghiêm túc thực hiện	Phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi, báo cáo kết quả công tác cải cách hành chính của UBND xã	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của xã đạt từ 70% trở lên

			hoàn thành vượt mức chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được giao		Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên tổng số giao dịch của dịch vụ công đạt từ 70%.
IX.	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA xã				
1	Phân đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2025 do HĐND xã giao	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế tham mưu UBND xã theo dõi, đôn đốc thực hiện	Các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc thực hiện	Hoàn thành và hoàn thành vượt mức 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2025
2	Triển khai có hiệu quả Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc thực hiện	Văn bản triển khai, báo cáo kết quả thực hiện
B.	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA UBND xã (CHỈ SỐ SIPAS)				
I.	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách				
1.	Mức độ hài lòng của người dân đối với “Trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước”				
1.1	Thực hiện giải trình và công khai thông tin				
	Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp theo đúng quy định	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị 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; có	Văn phòng HĐND VÀ UBND xã đôn đốc, kiểm tra việc xử lý PAKN của các đơn vị, kịp thời tham mưu UBND xã chấn chỉnh đối với các đơn vị giải quyết chậm trễ, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng	100% PAKN được xử lý đúng hạn và được đánh giá hài lòng Định kỳ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá

			giải pháp đơn độc, xử lý kịp thời, thỏa đáng cho tổ chức, công dân	của tổ chức, công dân	nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND xã để xem xét, chỉ đạo xử lý
	Công khai thông tin bắt buộc trên Trang Thông tin điện tử xã	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách về Phòng Văn hóa - Xã hội để thực hiện công khai trên Trang thông tin điện tử theo quy định	Thông tin quy hoạch, kế hoạch, dự án đầu tư, ngân sách, TTHC, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo,... được công khai đầy đủ, kịp thời trên Trang thông tin điện tử của xã
1.2	Nâng cao hiệu quả tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh				
	Công khai danh sách các phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận và kết quả giải quyết trên Trang Thông tin điện tử xã để tăng tính minh bạch	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã thực hiện	Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện theo quy định	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai đầy đủ, kịp thời trên Trang thông tin điện tử xã
1.3	Tổ chức đối thoại, tiếp xúc định kỳ với Nhân dân và doanh nghiệp				
	Tổ chức đối thoại trực tiếp hoặc trực tuyến định kỳ để giải trình, làm rõ các vấn đề người dân, doanh nghiệp quan tâm, các chuyên đề giải trình về các lĩnh vực “nóng” các chuyên đề quy hoạch, đất đai, môi trường, đầu tư công...; công khai kết quả đối thoại	Trong năm 2025	Phòng Kinh tế chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện	Kế hoạch tổ chức Hội nghị đối thoại được tổ chức

1.4	<p>Xây dựng văn hóa giải trình trong đội ngũ cán bộ công chức viên chức:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn kỹ năng giải trình, kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức; - Nâng cao nhận thức về trách nhiệm “giải trình để phục vụ” thay vì “giải trình để đối phó” 	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị thuộc xã		<p>Tạo thói quen làm việc minh bạch, có trách nhiệm, không né tránh hoặc thoái thác khi có yêu cầu từ người dân, tổ chức</p> <p>Giúp đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhận thức về việc phục vụ Nhân dân, chịu trách nhiệm giải thích và giải trình mọi quyết định, hành vi công vụ</p>
2	Mức độ hài lòng của người dân đối với “Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách”				
2.1	<p>Tăng cường công khai, minh bạch trong quy trình xây dựng chính sách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công khai dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới trên Trang thông tin điện tử của xã - Niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã, nhà văn hóa thôn/tổ dân phố 	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị, các tổ dân phố thực hiện công khai theo quy định/Phòng Văn hóa - Xã hội thực hiện công khai trên Trang Thông tin điện tử xã	Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, tổng hợp, báo cáo UBND xã	Việc lấy ý kiến đối với dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới được thực hiện theo đúng quy định tại Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết 1 số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật
2.2	Đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến người dân và doanh nghiệp, bảo đảm phản hồi và giải trình ý kiến góp ý	Trong năm 2025	Các cơ quan, đơn vị thuộc xã	Phòng Kinh tế	Tổ chức hội thảo tham vấn chính sách có sự tham gia của các hiệp hội ngành nghề, Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể chính

					<p>trị - xã hội</p> <p>Mở rộng các kênh góp ý trực tuyến và khảo sát online để người dân dễ dàng đóng góp ý kiến (qua Google Form, Hệ thống thông tin Khu Dân cư điện tử Khánh Hòa, ứng dụng “Công dân số Khánh Hòa”, các ý kiến góp ý được tiếp nhận, phân loại, tổng hợp và có giải trình công khai về việc tiếp thu hay không tiếp thu</p> <p>Công khai báo cáo giải trình trên Trang Thông tin điện tử và gửi tới các tổ chức, cá nhân đã tham gia góp ý</p>
II.	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công				
1	Chỉ số hài lòng về “Tiếp cận dịch vụ”				
1.1	Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính xã theo đúng quy định nhằm đáp ứng và phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã	Phòng Kinh tế phối hợp thực hiện	<p>Trung tâm PVHCC xã đáp ứng các yêu cầu:</p> <p>Biển hiệu Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, thông báo rõ ràng, dễ thấy</p> <p>Bố trí đầy đủ ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, quạt mát (máy lạnh), nước uống cho người</p>

					<p>dân, tổ chức, wifi miễn phí</p> <p>Trang bị đầy đủ máy tính tra cứu thủ tục, máy scan, máy photocopy</p> <p>Đảm bảo đường truyền internet ổn định, tránh tình trạng nghẽn mạng khi xử lý hồ sơ trực tuyến</p>
1.2	Niêm yết đầy đủ, dễ hiểu TTHC, quy trình, lệ phí, thời hạn giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và trên Trang Thông tin điện tử xã	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp Phòng Văn hóa – Xã hội thực hiện	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	<p>Người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin, nắm rõ hồ sơ cần chuẩn bị, quy trình thực hiện, hạn chế sai sót trong nộp hồ sơ và tiết kiệm chi phí đi lại</p> <p>Cán bộ, công chức tiếp nhận không mất nhiều thời gian giải thích, hướng dẫn lại từ đầu</p>
1.3	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	<p>Thông tin về quy định TTHC, các phương thức thực hiện TTHC được cung cấp dưới nhiều hình thức, đặc biệt thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tiếp cận, tìm hiểu để thực hiện khi có nhu cầu</p>

					<p>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, thanh toán trực tuyến</p> <p>Ứng dụng di động “Công dân số Khánh Hòa”, Hệ thống thông tin Khu Dân cư điện tử tích hợp chức năng nộp hồ sơ, theo dõi tiến độ, thanh toán trực tuyến và đánh giá sự hài lòng</p> <p>Thành lập tổ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc khi người dân gặp khó khăn trong tiếp cận dịch vụ</p>
2	Chỉ số hài lòng về “Thủ tục hành chính”				
2.1	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	<p>Đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ không cần thiết</p> <p>Loại bỏ yêu cầu trùng lặp thông tin mà cơ quan nhà nước đã có trong cơ sở dữ liệu</p>

2.2	Tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã được phê duyệt	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	100% cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	Phát hành các tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến Thông báo công khai đơn giá và phương thức thực hiện gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua bưu chính công ích Trên các phương tiện thông tin đại chúng và các ứng dụng công nghệ thông tin
2.4	- Kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC - Tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp các cơ quan chuyên môn thực hiện		Xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về việc thực hiện giải quyết TTHC tại địa phương Thành lập tổ kiểm định kỳ hoặc đột xuất, chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức không đúng quy định
3	Chỉ số hài lòng về “Công chức giải quyết thủ tục hành chính”				
3.1	- Rà soát và bố trí cán bộ, công chức có đủ năng lực chuyên môn,	Trong năm	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ	Các cơ quan chuyên môn	Quyết định phân công, bố trí, văn bản chỉ đạo triển khai

	<p>có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công</p> <p>- Tổ chức tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công</p>	2025	trì, tham mưu UBND xã	thuộc xã	<p>thực hiện</p> <p>Tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng được nâng cao:</p> <p>Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ, hạn chế các trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sau khi đã tiếp nhận</p> <p>Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách</p>
3.2	Tăng cường công tác kiểm tra công vụ	Trong năm 2025	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị thuộc xã	Văn bản triển khai, chỉ đạo thực hiện xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những cán bộ, công chức có thái độ những nhiều, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ
3.3	<p>- Thực hiện khảo sát nhanh về mức độ hài lòng của người dân vừa hoàn tất dịch vụ</p> <p>- Công khai kết quả khảo sát, chỉ rõ</p>	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc xã	Người dân có cơ hội phản ánh trực tiếp trải nghiệm của mình, đồng thời thấy rõ trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà

	những nội dung cần khắc phục, thời gian và biện pháp cải thiện				nước trong việc tiếp thu và cải thiện chất lượng phục vụ Đối với cơ quan hành chính nhà nước: kịp thời nắm bắt tồn tại, hạn chế để chấn chỉnh, khắc phục ngay. Đồng thời nâng cao tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức
3.4	Tổ chức đánh giá cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC theo Kết luận số 91- KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công/Các phòng chuyên môn thực hiện đánh giá CBCC giải quyết hồ sơ	Phòng Văn hóa - Xã hội theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND xã	Báo cáo đánh giá giải quyết hồ sơ hàng tháng Sử dụng kết quả tổng hợp cuối năm để đánh giá xếp loại cán bộ, công chức
4	Chỉ số hài lòng về “Kết quả giải quyết thủ tục hành chính”				
4.1	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy trình đã được UBND tỉnh phê duyệt - Quán triệt nguyên tắc “không để hồ sơ trễ hạn”; tăng cường theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử - Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành 	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp các cơ quan chuyên môn		<p>Báo cáo kết quả thực hiện</p> <p>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và đảm bảo tính công bằng</p> <p>Kết quả giải quyết đúng hạn, trước hạn</p>

	văn bản, giấy tờ kết quả để đảm bảo hợp pháp, hợp lệ, không phải chỉnh sửa, bổ sung				
4.2	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND xã	Các cơ quan chuyên môn thực hiện	Việc đánh giá phải đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
5	Chỉ số hài lòng về “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính”				
5.1	Thực hiện niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã		Các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được niêm yết, công khai đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 09/QĐ-UBND của UBND tỉnh
5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý cho người dân, tổ chức	Trong năm 2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	100% góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý kịp thời và gửi thông báo kết quả cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

5.3	<p>Công khai, minh bạch kết quả xử lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niêm yết công khai danh sách phản ánh đã tiếp nhận và kết quả xử lý trên Trang Thông tin điện tử - Công bố công khai tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn 	<p>Trong năm 2025</p>	<p>Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu UBND xã;</p> <p>Phòng Văn hóa – Xã hội niêm yết trên Trang Thông tin điện tử xã theo quy định</p>	<p>Các cơ quan, đơn vị liên quan</p>	<p>Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được công khai đầy đủ theo đúng quy định</p>
-----	---	-----------------------	--	--------------------------------------	--