

Số: /KH-KKT

Khánh Hòa, ngày tháng 3 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện các biện pháp cải thiện, khắc phục hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong năm 2023

Thực hiện Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của UBND tỉnh về việc phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2022; Quyết định số 254/QĐ-UBND ngày 19/12/2022 của Sở Nội vụ về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện năm 2022; Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong (Ban quản lý) xây dựng Kế hoạch thực hiện các biện pháp cải thiện, khắc phục hạn chế, thiếu sót, cải thiện chỉ số cải cách hành chính và chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ năm 2023, cụ thể như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

- Nhận thức rõ những mặt còn tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2022; đề ra biện pháp, giải pháp khắc phục nhằm thực hiện tốt hơn công tác CCHC tại cơ quan.

- Phát huy những kết quả đạt được, tiếp tục thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong năm 2023; đảm bảo chỉ số đo lường sự hài lòng năm 2023 đạt từ 85% trở lên.

2. Yêu cầu:

- Triển khai nhiệm vụ có trọng tâm, trọng điểm, chất lượng, tiết kiệm và hiệu quả; khai thác, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực được giao.

- Các phòng, đơn vị trực thuộc phối hợp thực hiện để đạt được hiệu quả nội dung, thời gian đề ra trong kế hoạch.

II. Nội dung biện pháp khắc phục:

Theo bảng phụ lục đính kèm.

III. Tổ chức thực hiện:

1. Văn phòng có trách nhiệm tổ chức triển khai và theo dõi việc thực hiện kế hoạch này tại các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc và thường xuyên báo cáo lãnh đạo Ban quản lý; định kỳ 06 tháng, năm báo cáo kết quả cho Sở Nội vụ theo quy định.

2. Các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc bám sát kế hoạch và phối hợp với Văn phòng để triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, bất cập, các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc báo cáo Lãnh đạo Ban quản lý để kịp thời xử lý./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lưu: VT, VP, LTND, 02.

TRƯỞNG BAN

Nguyễn Trọng Hoàng

Phụ lục

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
A	CẢI THIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR-INDEX)			
I	Những hạn chế, thiếu sót cần khắc phục của năm 2022			
1	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC	<ul style="list-style-type: none">- Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện.- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, CCVC trong cơ quan cần nghiên cứu, tham mưu sáng kiến hoặc giải pháp mới để áp dụng có hiệu quả đối với công tác chuyên môn hoặc công tác CCHC.	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none">- Sáng kiến đăng ký tham dự cuộc thi “<i>Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ</i>” lần thứ 6 - năm 2023.- Sáng kiến, giải pháp để áp dụng trong công tác CCHC hoặc công tác chuyên môn.
2	Lập danh mục VBQPPL tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm 2023	Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện, đảm bảo nội dung đầy đủ và đúng thời gian quy định.	Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền	Danh mục VBQPPL tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm.
3	Thực hành tiết kiệm chi phí hành chính	Các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc phối hợp thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính đạt từ 10% trở lên.	Trong năm 2023	Báo cáo gửi số liệu chính xác và đúng thời hạn; chi phí hành chính được tiết kiệm đạt từ 10% trở lên.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
4	Triển khai Dịch vụ bưu chính công ích	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và đăng tải trên trang TTĐT của Ban quản lý. - Các phòng chuyên môn giải quyết TTHC phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp trong các buổi đối thoại, làm việc với doanh nghiệp. 	Thường xuyên trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ trong năm) đạt từ 25% trở lên. - 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) đạt từ 15% trở lên.
5	Xây dựng và thực hiện kế hoạch chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị	Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch chuyển đổi số của cơ quan - Văn bản tổ chức triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch. - Báo cáo kết quả thực hiện.
6	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng công khai đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý tại Bảng niêm yết TTHC; Bộ TTHC, các biểu mẫu, phí, lệ phí và hồ sơ TTHC mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa để khách hàng tham khảo thực hiện; 	Trong năm 2023	Đạt từ 85% trở lên.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
		- Quản trị mạng đăng tải đầy đủ thông tin TTHC trên trang TTĐT của cơ quan.		
7	Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ	Văn phòng và phòng Kế hoạch tổng hợp đảm bảo các điều kiện vật chất: văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết,...) được trang bị đầy đủ tại quầy giao dịch và bàn viết hồ sơ của tổ chức, công dân. Bố trí máy tra cứu thông tin TTHC, máy lạnh, máy scan, wifi.	Trong năm 2023	Đạt từ 85% trở lên.
8	Mức độ hài lòng về TTHC	Bộ phận Một cửa tiếp nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ, phí và lệ phí theo quy định; thực hiện hướng dẫn, hoàn thiện hồ sơ thông qua Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ để tổ chức, công dân phải bổ sung hồ sơ không quá 01 lần.	Trong năm 2023	Đạt từ 85% trở lên.
9	Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC	Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời gian quy định; thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, không để hồ sơ trễ hạn.	Trong năm 2023	Đạt từ 85% trở lên.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
10	Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	Văn phòng kiểm tra các nội dung công khai Thông tin đường dây nóng của Ban, đảm bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định	Trong năm 2023	Đạt từ 85% trở lên.
II	Nội dung cần tiếp tục duy trì và phấn đấu trong năm 2023			
1	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm giải quyết sớm và đúng hạn.	Bộ phận Một cửa theo dõi, đơn đốc, phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2023	100% hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn.
2	Thực hiện giải ngân kế hoạch vốn đầu tư công.	Ban quản lý dự án hạ tầng phối hợp phòng Kế hoạch – Tổng hợp thực hiện.	Trong năm 2023	Tỷ lệ giải ngân đạt từ 90% trở lên.
3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao.	Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2023	Đạt 100% chỉ tiêu do UBND tỉnh giao trong năm 2023.
4	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công (trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến).	Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2023	Đạt từ 15% trở lên.
5	Chủ động nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát	Các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc nghiên cứu, tham mưu các giải pháp nâng cao hiệu quả	Trong năm 2023	Từ 02 giải pháp trở lên.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
	triển ngành, lĩnh vực; việc triển khai tạo chuyển biến tích cực trên thực tế.	quản lý, điều hành, phát triển ngành thuộc lĩnh vực phụ trách.		
6	Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn	Các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc đảm bảo không có công việc trễ hạn và gia hạn trong năm 2023.	Trong năm 2023	- Không có công việc trễ hạn hoặc gia hạn. - Trên 30% công việc được giao hoàn thành sớm hạn.
B	CẢI THIỆN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ			
I	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ			
1	Đảm bảo niêm yết đầy đủ, kịp thời các thông tin bao gồm: Bộ TTHC và các biểu mẫu, phí, lệ phí; Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia... tại Bộ phận Một cửa và đăng tải trên Trang thông tin điện tử.	- Các phòng chuyên môn rà soát, cung cấp thông tin bộ TTHC; - Văn phòng thực hiện niêm yết, công khai.	Thường xuyên	- Cải thiện Chỉ số “ <i>Tiếp cận dịch vụ</i> ”. - Các thông tin được niêm yết đầy đủ tại Bộ phận Một cửa và trang TTĐT.
2	Cập nhật, phổ biến, hướng dẫn tổ chức, công dân đến thực hiện TTHC những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hoặc có thay đổi trên Trang thông tin điện tử của Ban, Cổng	- Các phòng chuyên môn cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách; - Văn phòng phối hợp tuyên truyền, phổ biến.	Thường xuyên	- Cải thiện Chỉ số “ <i>Tiếp cận dịch vụ</i> ”. - Các quy định, chính sách được đăng tải trang TTĐT và phổ biến qua các buổi làm việc với báo chí.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
	thông tin Cải cách hành chính tỉnh, fanpage cải cách hành chính tỉnh hoặc thông qua các phương tiện truyền thông như báo chí...			
3	Đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban và những TTHC cho phép thanh toán phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính thông qua Trung tâm dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa một cách thường xuyên, bằng nhiều hình thức.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng chủ trì thực hiện các hình thức tuyên truyền tại Bộ phận Một cửa và các hình thức phù hợp khác để nâng cao hiệu quả. - Các phòng chuyên môn thực hiện tuyên truyền, phổ biến đến đến các đối tượng thuộc phạm vi lĩnh vực phụ trách. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Tiếp cận dịch vụ</i>”. - Danh mục TTHC mức độ 3, 4 và “<i>Tài liệu hướng dẫn thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia</i>” được đăng tải trên trang TTĐT của cơ quan.
4	Tận tình giải đáp thắc mắc về các thức nộp hồ sơ TTHC, hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Tiếp cận dịch vụ</i>”. - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn doanh nghiệp cách thức nộp hồ sơ TTHC, phối hợp Quản trị mạng đăng ký tài khoản cho công dân khi được yêu cầu.
II	Tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ			
1	Cải thiện cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đầy đủ trang thiết bị phục vụ tổ chức, công dân.	Bộ phận Một cửa: <ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên rà soát, đề xuất đảm bảo cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết,...) tại quầy giao dịch và bàn 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Điều kiện tiếp đón và phục vụ</i>”. - Bộ phận Một cửa thường xuyên rà soát, đề xuất đảm bảo cung cấp đầy đủ cơ sở vật chất phục vụ tổ chức, công

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
		viết hồ sơ của tổ chức, công dân; - Báo cáo kịp thời những hư hỏng hoặc đề xuất bổ sung trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận Một cửa.		dân. Đồng thời, báo cáo kịp thời những hư hỏng hoặc đề xuất bổ sung trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận Một cửa.
III	Tiêu chí thủ tục hành chính			
1	Niêm yết, công khai TTHC đầy đủ tại Bộ phận Một cửa, trên Trang thông tin điện tử của Ban và trên phần mềm Hành chính công, đảm bảo chính xác các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí hoặc lệ phí (nếu có), quy trình và thời hạn giải quyết TTHC.	Các phòng chuyên môn cung cấp nội dung niêm yết, Văn phòng phối hợp thực hiện	Thường xuyên	- Cải thiện Chi số “ <i>Thủ tục hành chính</i> ” - Hồ sơ đề xuất cập nhật TTHC, cơ sở dữ liệu TTHC gửi về Sở Thông tin và Truyền thông trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày ban hành quyết định phê duyệt của UBND tỉnh.
2	Tiếp nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ, phí và lệ phí theo quy định; thực hiện hướng dẫn, hoàn thiện hồ sơ thông qua Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 02 – Phụ lục kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP) để đảm bảo tổ chức, công dân phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ không quá 01 lần.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	- Cải thiện Chi số “ <i>Thủ tục hành chính</i> ” - Tiếp nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ, phí và lệ phí theo quy định.
3	Chấp hành nghiêm những quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu	Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	Thường xuyên	- Cải thiện Chi số “ <i>Thủ tục hành chính</i> ”

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
	hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả... không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần.			- Thực hiện đúng những quy định về giải quyết TTHC; không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần.
4	Tiếp tục chủ động rà soát, kiến nghị điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý.	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng tham gia giải quyết TTHC rà soát, đề xuất các TTHC trong lĩnh vực phụ trách, báo cáo kết quả về Văn phòng. - Văn phòng tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh để kiến nghị điều chỉnh. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Thủ tục hành chính</i>” - Báo cáo rà soát, đơn giản hóa TTHC.
IV	Tiêu chí sự phục vụ của công chức			
1	Nâng cao thái độ phục vụ; Phải ưu tiên tiếp đón tổ chức, công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi; trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với tổ chức, công dân.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa.	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Sự phục vụ của công chức</i>”. - Bộ phận Một cửa nhiệt tình tiếp đón tổ chức, công dân đến giao dịch; không làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
2	Không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Sự phục vụ của công chức</i>”. - Công chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ đúng và đủ thành phần hồ sơ theo quy định, không tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc.
3	Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Sự phục vụ của công chức</i>”. - Hướng dẫn cho tổ chức, công dân cách thức tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ trên TTDVHCC và qua tin nhắn SMS. Đồng thời tận tình giải đáp các thắc mắc của tổ chức, công dân về hồ sơ bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, thực thi công vụ và giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ.	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo các phòng chuyên môn tự kiểm tra việc thực hiện của công chức trong phòng. - Văn phòng Ban phối hợp Tổ thư ký ISO tổ chức kiểm tra tại các phòng theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất. 	Trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Sự phục vụ của công chức</i>”. - Thực hiện kiểm tra công tác cải cách hành chính kết hợp đánh giá chất lượng nội bộ và ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương năm 2023 của cơ quan.
V	Tiêu chí kết quả, tiến độ giải quyết công việc			

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
1	Cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử toàn bộ thông tin của tổ chức, công dân, hồ sơ đầu vào và tài liệu, văn bản phát sinh tại từng khâu công việc trong quá trình giải quyết TTHC.	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Kết quả, tiến độ giải quyết công việc</i>”. - Cập nhật đủ thông tin của tổ chức, công dân và thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; đính kèm đầy đủ tệp tại từng bước tác nghiệp trên phần mềm Một cửa.
2	Giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời gian quy định; xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Kết quả, tiến độ giải quyết công việc</i>”. - 100% hồ sơ tiếp nhận trong năm 2023 được giải quyết sớm và đúng hạn.
3	Phối hợp thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay không phải đi lại nhiều lần.	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Kết quả, tiến độ giải quyết công việc</i>”. - Bộ phận Một cửa nghiêm túc thực hiện việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn (kể cả các hồ sơ liên thông với UBND tỉnh).
4	Định kỳ hằng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ báo cáo Lãnh đạo Ban và đề nghị các đơn vị liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa; - Các phòng tham gia giải quyết TTHC phối hợp. 	Định kỳ hàng tháng trong năm 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Kết quả, tiến độ giải quyết công việc</i>”. - Báo cáo đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC hàng tháng.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
	sơ trễ hạn (nếu có).			
VI	Tiêu chí tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi			
1	Thường xuyên kiểm tra các nội dung công khai Thông tin đường dây nóng của Ban quản lý, đảm bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định và trực quan hơn để tổ chức, công dân dễ dàng liên hệ khi cần thiết.	Văn phòng thực hiện	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi</i>”. - Thông tin đường dây nóng của Ban quản lý được đăng tải trên trang TTĐT và vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
2	Triển khai các hình thức đề tổ chức, công dân dễ dàng góp ý, phản ánh, kiến nghị. Khi nhận được ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị phải xử lý và thông báo kết quả cho người phản ánh kịp thời và đầy đủ thông tin.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng tiếp nhận; - Các phòng được phân công xử lý. 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi</i>”. - Các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý kịp thời.
3	Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Ban.	Văn phòng thực hiện	Tháng 6/2023 và tháng 10/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Cải thiện Chỉ số “<i>Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi</i>”. - Định kỳ 2 lần/năm, Ban quản lý thực hiện lấy ý kiến đối với sự phục vụ của cơ quan, nhằm rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ.