

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HẢI AN**

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

Hải An, ngày 10 tháng 07 năm 2026

**KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND phường năm 2026**

1. Mục tiêu 1: 100% thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường phải được công khai, niêm yết tại Trung tâm phục vụ Hành chính công, trên Cổng thông tin điện tử phường.

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Các cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính phải thường xuyên theo dõi và cập nhật các TTHC mới được UBND Thành phố ban hành trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố hoặc qua văn bản điện tử	Các cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ Hành chính công	- Các văn bản chỉ đạo - Danh mục TTHC - Báo cáo rà soát Thủ tục hành chính	Thường xuyên	Hàng quý
2.	Tiến hành in và niêm yết các TTHC mới trong vòng 7 ngày kể từ ngày các TTHC mới được UBND Thành phố ban hành	Văn phòng và các Phòng chuyên môn		Thường xuyên	
3.	Gỡ bỏ các TTHC cũ hết hiệu lực và cập nhật lại Danh mục TTHC mới	Các cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ Hành chính công		Thường xuyên	

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
4.	Thường xuyên báo cáo tình hình rà soát, cập nhật các TTHC tại UBND phường.	Văn phòng HĐND&UBND và các Phòng chuyên môn		Hàng quý	
5.	Thường xuyên kiểm tra việc rà soát việc cập nhật TTHC của các Phòng chuyên môn và xử lý vi phạm đối với các phòng chậm trễ cập nhật TTHC	Lãnh đạo UBND		Thường xuyên	

2. Mục tiêu 2: 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt triển khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố được triển khai thực hiện. Đồng thời thực hiện thanh toán trực tuyến theo yêu cầu.

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Tham gia tập huấn vận hành hệ thống cổng dịch vụ công toàn trình	Các Phòng chuyên môn và các CBCC có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính công	- Danh mục Thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình - Các Báo cáo	Thường xuyên	Hàng quý
2.	Thường xuyên tiến hành thanh toán trực tuyến theo yêu cầu	Các Phòng chuyên môn		Thường xuyên	
3.	Thành lập và thường xuyên kiện toàn Tổ hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến tại Trung tâm phục vụ Hành chính công của UBND phường	Văn phòng HĐND&UBND và các Phòng chuyên môn		Khi có Nhân sự thay đổi	

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
4.	Định kỳ đánh giá và rút kinh nghiệm hoạt động dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến tại UBND phường	Lãnh đạo UBND và các Phòng chuyên môn		Hàng quý	

3. Mục tiêu 3: 100% biên nhận tiếp nhận thủ tục hành chính đều được trích xuất biên nhận từ phần mềm Hệ thống giải Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố (trừ lĩnh vực khiếu nại, tố cáo thực hiện khi có chỉ đạo, hướng dẫn của Thành phố)

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Nghiêm túc thực hiện đúng quy định về việc ra biên nhận khi giải quyết hồ sơ theo quy định pháp luật	Các Phòng chuyên môn liên quan		Thường xuyên	Báo cáo 6 tháng
2.	Tăng cường công tác kiểm tra các Phòng chuyên môn trong hoạt động ra biên nhận khi giải quyết TTHC	Lãnh đạo UBND	- Kế hoạch - Biên bản - Báo cáo	Thường xuyên	
3.	Xử lý nghiêm các hành vi không ra biên nhận hoặc ra biên nhận trễ của các Phòng chuyên môn khi giải quyết TTHC	Lãnh đạo UBND		Thường xuyên	

4. Mục tiêu 4: 100% TTHC được công khai đầy đủ, chính xác danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; phần đầu trên 95% hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trước hạn, đúng hạn; phần đầu 100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa kết quả giải quyết bản điện tử; phần đầu 100% phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính được xử lý trước hạn, đúng hạn; tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 90%.

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Bổ trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý tại các phòng thuộc UBND phường.	Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính công	- Các Thủ tục hành chính - Các Quy trình nội bộ - Phiếu kiểm soát quá trình và những hồ sơ liên quan - Báo cáo thống kê tình hình giải quyết TTHC	Khi có phát sinh	Hàng quý
2.	Cập nhật thường xuyên TTHC và xây dựng các Quy trình công việc cho từng Thủ tục	Các Phòng chuyên môn		Thường xuyên	
3.	Phân chia công đoạn thụ lý và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu của Quy trình	Tất cả các Phòng chuyên môn		Thường xuyên	
4.	Tuân thủ và thực hiện đúng các Bước quy trình đã xây dựng và quy định của pháp luật về thời gian giải quyết hồ sơ	Tất cả cán bộ, công chức thuộc UBND		Thường xuyên	

5. Mục tiêu 5: 100% hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn phải kịp thời thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Các Phòng chuyên môn thường xuyên theo dõi hoạt động giải quyết hồ sơ	Các Phòng chuyên môn	- Hồ sơ trễ hạn - Thư xin lỗi - Báo cáo	Thường xuyên	Báo cáo 6 tháng
2.	Nghiêm túc thực hiện đúng quy định về việc ra thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật khi có hồ sơ bị trễ hạn	Lãnh đạo UBND và các Phòng chuyên môn liên quan		Thường xuyên	
3.	Quán triệt tinh thần “công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hẹn”	Các Phòng chuyên môn		Thường xuyên	

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
4.	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các Phòng chuyên môn	Lãnh đạo UBND		Thường xuyên	
5.	Xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với các trường hợp có vi phạm	Lãnh đạo UBND		Khi có phát sinh	

**NGƯỜI LẬP
THƯ KÝ BAN ISO**

Luân Thị Phương Nhung

TRƯỞNG BAN



**CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG
Cao Huy Hiếu**

