

Số: 48/QĐ-UBND

Ninh Hòa, ngày 27 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính
Trên địa bàn phường Ninh Hòa năm 2026

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về

thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 125/QĐ-UBND ngày 13/01/2026 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2026;

Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Ninh Hòa tại Công văn số 16/HCC ngày 26 tháng 01 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính phường phường Ninh Hòa năm 2026.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh văn phòng HĐND và UBND phường, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- VP UBND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Chủ tịch và các PCT UBND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các cơ quan chuyên môn phường;
- Trung tâm Phục vụ HCC phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, TrH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Hải Đăng

**KẾ HOẠCH
KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NĂM 2026
TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG NINH HÒA**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 48/QĐ-UBND ngày 27 tháng 01 năm 2026
của UBND phường Ninh Hòa)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Rà soát, đánh giá, kiểm soát chặt chẽ các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, bảo đảm việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính đồng bộ, thống nhất và hiệu quả, có trọng tâm.

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả và sự minh bạch của bộ máy hành chính, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, minh bạch nhằm giảm thiểu chi phí về thời gian và kinh phí của các doanh nghiệp trong việc tuân thủ thủ tục hành chính.

- Triển khai thực hiện thống nhất cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và công chức, viên chức trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

2. Yêu cầu

- Nội dung Kế hoạch cụ thể, có trọng tâm; có tiến độ thực hiện, phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị.

- Bảo đảm sự phân công, phối hợp rõ ràng, hợp lý trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị; xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm thực hiện, thời hạn thực hiện và dự kiến sản phẩm.

- Huy động sự tham gia, phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức có liên quan trong triển khai, thực hiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ

(Theo phụ lục chi tiết đính kèm)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính được bố trí trong dự toán kinh phí hoạt động năm 2026 của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm phục vụ hành chính công

- Chủ trì tham mưu UBND phường tổ chức triển khai các nội dung Kế hoạch này.

- Đôn đốc, tổng hợp, theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện Kế hoạch của các cơ quan, đơn vị; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân phường những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện (nếu có).

2. Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan

- Căn cứ nội dung Kế hoạch này và tình hình thực tế, các cơ quan, đơn vị ban hành kế hoạch, xác định nhiệm vụ, giải pháp cụ thể và tiến độ hoàn thành nhiệm vụ Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 của cơ quan, đơn vị gửi về UBND phường (thông qua Trung tâm phục vụ hành chính công) trước ngày 15/02/2026 để theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

- Thực hiện đầy đủ các báo cáo định kỳ đảm bảo nội dung và thời gian quy định.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân phường (thông qua Trung tâm phục vụ hành chính công) để tổng hợp tham mưu báo cáo theo đúng quy định.

Ủy ban nhân dân phường đề nghị các cơ quan, đơn vị và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức quán triệt, thực hiện có chất lượng, hiệu quả toàn bộ nội dung Kế hoạch này./.

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ
(Ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
I	Công bố, công khai TTHC				
1	Công khai TTHC				
1.1	Công khai TTHC tại trụ sở cơ quan trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công; các cơ quan chuyên môn	Trung tâm phục vụ hành chính công	<p>Cơ quan, tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC có trách nhiệm khai thác, sử dụng dữ liệu TTHC được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu TTHC Công Dịch vụ công quốc gia phục vụ cho việc công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết TTHC theo phạm vi chức năng, thẩm quyền được giao.</p> <p>Trường hợp không truy xuất được dữ liệu TTHC từ Cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ quan, đơn vị sử dụng Quyết định công bố TTHC của bộ, ngành Trung ương để công khai.</p> <p>Yêu cầu, cách thức công khai thực hiện theo Điều 14, Điều 15 và Phụ lục 4 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.</p>
1.2	Công khai TTHC trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - xã hội	Trung tâm phục vụ hành chính	TTHC được công khai trên trang thông tin điện tử của phường gồm danh mục TTHC đang áp dụng theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh; nội dung chi tiết TTHC kèm theo

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
				công	được truy xuất từ Cơ sở dữ liệu TTHC Công dịch vụ công quốc gia. Trường hợp không truy xuất được dữ liệu TTHC từ Công dịch vụ công quốc gia sử dụng Quyết định công bố thủ tục hành chính của bộ, ngành để công khai.
1.3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang thông tin điện tử của phường	Thường xuyên	Phòng Văn hóa - xã hội	Trung tâm phục vụ hành chính công	Bảo đảm 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được công khai tiến độ giải quyết trên trang thông tin điện tử của phường.
II	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính				
1.	Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công; Các cơ quan chuyên môn.	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	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 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%.
2.	Thực hiện khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt yêu cầu tinh giao.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
3.	Rà soát, kiện toàn; bố trí trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 9/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	<p>Rà soát, bảo đảm trang thiết bị (máy scan, chứng thư số cá nhân, chứng thư số cơ quan...) phục vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.</p> <p>Bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trình độ chuyên môn thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định.</p> <p>Công khai số điện thoại Bộ phận Một cửa tại mặt sau giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả theo mẫu tại phụ lục 1.</p> <p>Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có): Họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.</p>
4.	Trên cơ sở quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC được phê duyệt, thực hiện rà soát quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để đề xuất cập nhật nếu chưa được cập nhật	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công; Các cơ quan chuyên môn.	Trung tâm phục vụ hành chính công	Thường xuyên rà soát đề xuất cập nhật thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính gửi về UBND tỉnh đảm bảo 100% hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và phải liên thông, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
5.	Rà soát, thực hiện tái cấu trúc quy trình các thủ tục hành chính, dịch vụ công của tỉnh để tiếp tục đơn giản hóa các quy trình, thủ tục giấy tờ công dân	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công; Các cơ quan chuyên môn	Các cơ quan chuyên môn	Các phòng chuyên môn, chủ động rà soát, đề xuất tái cấu trúc các thủ tục hành chính, dịch vụ công của tỉnh. Trung tâm phục vụ hành chính công tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.
6.	<p>Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng nội dung quy định về TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; không được quy định thêm bất kỳ nội dung nào khác về TTHC ngoài những quy định đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC có quy định.</p> <p>Trong quá trình thực hiện TTHC phát hiện những thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc được công bố, công khai nhưng chưa đầy đủ, chính xác nội dung quy định về TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật, hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai hoặc không đảm bảo sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp thì báo cáo UBND phường (qua Trung tâm phục vụ hành chính công) để tham mưu báo cáo</p>	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công; Các cơ quan chuyên môn	Các cơ quan chuyên môn	<p>Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy định, hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần.</p> <p>Báo cáo về UBND phường (thường xuyên và định kỳ tổng hợp vào báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính hàng quý). Trường hợp chưa phát hiện vẫn phải báo cáo theo quy định.</p> <p>Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, tham mưu UBND phường báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.</p>

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	đúng quy định.				
7.	Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử đạt chỉ tiêu theo Nghị quyết của Chính phủ.
8.	Đẩy mạnh thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt chỉ tiêu theo Nghị quyết của Chính phủ.
9.	Tổ chức đánh giá chất lượng giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá, chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Kết quả đánh giá được công khai theo quy định.
10.	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp đối với UBND cấp phường đạt tối thiểu 90%.
III	Kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính				
1.	Tổ chức kiểm tra chuyên đề về công tác kiểm soát TTHC lồng ghép trong đợt kiểm tra CCHC của UBND phường tại các cơ quan, đơn vị, tổ	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công; Các cơ quan, đơn vị thuộc	Các cơ quan, đơn vị, tổ chức thuộc UBND	Kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị, Trung tâm phục vụ hành chính công. Trên cơ sở kết quả kiểm tra, Đoàn kiểm tra đề xuất các biện pháp hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân được kiểm tra kịp thời khắc

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	chức thuộc UBND phường.		UBND phường.	phường	phục những tồn tại, hạn chế, tháo gỡ khó khăn và thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo đúng quy định.
2.	Chuẩn bị hồ sơ tài liệu, báo cáo phục vụ Đoàn kiểm tra (nếu có), hỗ trợ nghiệp vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn phường (theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ)	Theo kế hoạch kiểm tra định kỳ, đột xuất của cấp trên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Hồ sơ, tài liệu; Báo cáo phục vụ đoàn kiểm tra (nếu có).
IV	Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính				
1	Rà soát, đơn giản hóa năm 2026				
1.1	Các cơ quan chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết tiến hành rà soát TTHC theo quy định; thực hiện rà soát, đánh giá đơn giản hóa dựa vào các nội dung của tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ theo hướng dẫn tại Điều 25, 26, 27 của Thông tư số 02/2017/TTVPCP ngày 31/10/ 2017 của Văn phòng Chính phủ. Tổng hợp kết quả đánh giá gồm: (1) Nội dung, phương án đơn giản hóa TTHC và các sáng kiến cải cách TTHC; (2) Lý do;	Trước 30/7/2026	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Báo cáo kết quả rà soát, đánh giá được gửi về Trung tâm phục vụ hành chính công trước ngày 31/7/2026. Kết quả rà soát, đánh giá gồm báo cáo, biểu mẫu rà soát, tính toán chi phí tuân thủ TTHC, phương án đề xuất đơn giản hóa TTHC; sơ đồ nhóm TTHC trước và sau rà soát (đối với rà soát nhóm TTHC). Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp tham mưu UBND phường báo cáo Văn phòng UBND tỉnh trước 15/8/2026.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	<p>(3) Chi phí cắt giảm khi đơn giản hóa; (4) Kiến nghị thực thi.</p> <p>Việc tính toán chi phí tuân thủ TTHC được thực hiện bằng cách chia nhỏ quy trình thực hiện TTHC để ước tính chi phí phải bỏ ra của đối tượng thực hiện như: chi phí chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ, hoàn chỉnh các yêu cầu, điều kiện, các khoản phí, lệ phí... thực hiện ước tính chi phí tuân thủ TTHC cho cả chi phí hiện tại và chi phí sau đơn giản hóa để so sánh lợi ích chi phí tuân thủ của việc đơn giản hóa TTHC <i>(việc tính toán chi phí tuân thủ TTHC được thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 27, Biểu mẫu tính chi phí tuân thủ TTHC và hướng dẫn tính chi phí tuân thủ TTHC tại Phụ lục X, ban hành kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ)</i>.</p>				
1.2	<p>Rà soát, đánh giá TTHC và dự thảo quyết định thông qua phương án đơn giản hóa TTHC đối với từng lĩnh vực, hoặc theo nội dung được giao chủ trì <i>(theo mẫu tại Phụ lục VI, ban hành kèm theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP)</i></p>	Trong năm 2026	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Tờ trình của UBND phường trình UBND tỉnh phê duyệt dự thảo Quyết định thông qua phương án đơn giản hóa TTHC đối với TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	<i>ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ)</i> để trình UBND tỉnh phê duyệt.				
V	Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính				
1.	Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Đảm bảo 100% các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được xử lý kịp thời và đúng thẩm quyền theo quy định. UBND phường có trách nhiệm quản lý, sử dụng và phân quyền tài khoản người dùng của đơn vị trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia đã được cấp; sử dụng tài khoản được cấp để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định. Tài liệu hướng dẫn sử dụng được đăng tải công khai tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-huong-dan-bo-nganh-dia-phuong.html .
2.	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Nội dung công khai thực hiện theo mẫu tại Phụ lục 2.	Thường xuyên	Trung tâm phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa- xã hội	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan, Trung tâm Phục vụ hành chính công; Công khai trên Trang thông tin điện phường.
3.	Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của	Thường xuyên	Phòng Văn hóa- xã hội	Trung tâm phục vụ hành chính	Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ được sửa

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
	Chính phủ được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.			công; Các cơ quan chuyên môn	đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.
VI	Công tác truyền thông, tuyên truyền, hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính				
1.	<p>Tổ chức thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện khai thác thông tin về thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.</p> <p>Tuyên truyền, hỗ trợ người dân khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.</p> <p>Tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân sử dụng bản sao chứng thực điện tử trong thực hiện thủ tục hành chính.</p>	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công; Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Dịch vụ, Sự nghiệp công; Các Tổ dân phố	
2.	Tham gia tập huấn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị, liên quan	Cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia tập huấn khi các Sở, ban, ngành tổ chức.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
VII	Chế độ báo cáo				
1.	Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ.	Trong năm 2026	Trung tâm phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	<p>Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định. Ngoài ra, bổ sung các nội dung sau vào báo cáo định kỳ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. - Báo cáo số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh. - Nguyên nhân hồ sơ giải quyết quá hạn; các giải pháp đã triển khai thực hiện khắc phục tình trạng quá hạn; tham mưu, đề xuất biện pháp khắc phục (nếu có). - Các cơ quan chuyên môn thống kê cụ thể danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo mẫu tại Phụ lục 3. - Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Kết quả
					danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã. - Báo cáo số liệu về tình hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa theo Phụ lục 4 (đối với báo cáo năm).
VIII	Công tác chỉ đạo, điều hành				
1.	Trên cơ sở Kế hoạch của UBND phường, các cơ quan chuyên môn ban hành Kế hoạch năm 2026 của mình.	Trong năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Các cơ quan chuyên môn.	Trung tâm phục vụ hành chính công	Kế hoạch năm 2026 của các cơ quan chuyên môn gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công trong thời hạn không quá 30 ngày kể từ ngày Kế hoạch của UBND phường ban hành.

Phụ lục 1
THÔNG TIN LIÊN HỆ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
(Ban hành kèm theo Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

THÔNG TIN LIÊN HỆ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công:

Ông Trần Hải Đăng - Giám đốc. Số điện thoại: 0793.553.718

2. Cấp phó của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công:

Ông Đoàn Quốc Thái - Phó Giám đốc. Số điện thoại: 0972.773.058

3. Số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

Bà Huỳnh Thị Dương Trang, tiếp đón, hướng dẫn thực hiện lấy số thứ tự và các biểu mẫu liên quan. Số điện thoại: 0938.195.579

Ông Trương Hoài Nam, tiếp đón, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ công. Số điện thoại: 0927.966.988

Ông Lê Quốc Dũng, tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai, nông nghiệp, môi trường. Số điện thoại: 0931.775.279

Ông Hồ Ngọc Anh, tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Đăng ký hộ kinh doanh, Giấy phép xây dựng, kinh tế. Số điện thoại: 0935.238.879

Ông Nguyễn Thanh Thiên, tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Bảo trợ xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ, Văn hoá - thông tin - truyền thông. Số điện thoại : 0395.311.262

Ông Trần Huy Toàn, tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch. Số điện thoại : 0905.395.885

4. Gửi nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/guipakn>.

Rất vui lòng được phục vụ Ông/Bà.

PHỤ LỤC 2
Mẫu Nội dung hướng dẫn thực hiện
phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
(Ban hành kèm theo Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

UBND phường Ninh Hòa mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính....

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống Nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/guipakn>.

- Gửi đến cơ quan: UBND phường Ninh Hòa, số 999 Trần Quý Cáp, phường Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa.

- Số điện thoại chuyên dùng: 0258.6265055

Hãy truy cập vào địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/guipakn> để đồng hành với Chính phủ trong xây dựng, hoàn thiện thể chế, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính vì sự thịnh vượng của đất nước.

Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

PHỤ LỤC 3
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026)

TT	Thủ tục hành chính	Mã TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Lĩnh vực	Quyết định công bố hoặc công bố danh mục TTHC	Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính	Ghi chú
I	Cấp xã					
	Thủ tục X	Mã TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia, ví dụ 2.001283	Lĩnh vực thống nhất theo Quyết định công bố TTHC.	Quyết định số...ngày tháng năm	Quyết định số...ngày tháng năm	
II	Tổng cộng					
	Tổng số TTHC đã được phê duyệt quy trình nội bộ/tổng số TTHC	Ví dụ: 105/110 TTHC cấp xã				
	Tổng số TTHC đã được công khai trên cơ sở dữ liệu Cổng dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên chưa được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.	Ví dụ: 20 TTHC (ghi rõ số, ký hiệu Quyết định của bộ, ngành).				

