

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ
VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

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

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	100% thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo giải quyết đúng quy trình và thời gian.	Tổng số thủ tục hành chính được giải quyết đúng quy trình và thời gian/Tổng số thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.	- Biện pháp thực hiện: Văn phòng (Bộ phận Một cửa) nhận và trả hồ sơ theo đúng quy trình và thời gian. - Đơn vị thực hiện: Văn phòng (Bộ phận Một cửa) chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.	01/01/2026	31/12/2026
2	100% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đủ điều kiện được triển khai thanh toán trực tuyến, trong đó, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt trên 80%.	Tổng số giao dịch thanh toán trực tuyến/Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đủ điều kiện thanh toán trực tuyến.	- Biện pháp thực hiện: Văn phòng (Bộ phận Một cửa) tạo thu phí trực tuyến trên Hệ thống một cửa điện tử và tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp tích cực thanh toán trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính. - Đơn vị thực hiện: Văn phòng (Bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.	01/01/2026	31/12/2026
3	100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi của tỉnh.	Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi của tỉnh/ Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm	- Biện pháp thực hiện: Các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính rà soát phối hợp Văn phòng trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố các thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi của tỉnh. Đồng thời phổ biến, tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp biết và thực hiện.	01/01/2026	31/12/2026

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
		quyền giải quyết của Ban Quản lý.	- Đơn vị thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.		
4	100% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện số hóa theo quy định; 100% kết quả của các thủ tục hành chính được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp.	Tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa và cung cấp bản điện tử có giá trị pháp lý/Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận.	- Biện pháp thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn phối hợp thực hiện số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định. Đồng thời, Văn phòng theo dõi, thường xuyên đôn đốc, kịp thời tham mưu giải pháp thực hiện đảm bảo tỷ lệ 100%. - Đơn vị thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.	01/01/2026	31/12/2026
5	Đảm bảo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đều đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao.	- Tổng số hồ sơ trực tuyến /Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận. - Tổng số hồ sơ trả kết quả đúng hạn/Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết.	Biện pháp thực hiện: Văn phòng (Bộ phận Một cửa) hướng dẫn và tuyên truyền người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến. Đồng thời, các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn. Đơn vị thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.	01/01/2026	31/12/2026
6	Trên 90% tổ chức và công dân hài lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Ban Quản lý.	Tổng số phiếu khảo sát ý kiến khách hàng có đánh giá hài lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Ban Quản lý/Tổng số phiếu khảo sát ý kiến khách hàng mà	- Biện pháp thực hiện: + Nâng cao chất lượng dịch vụ công của Ban Quản lý, thường xuyên tiếp thu ý kiến phản nản từ doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính để khắc phục những hạn chế còn tồn tại.	01/01/2026	31/12/2026

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
		Ban Quản lý nhận lại được.	+ Định kỳ tháng 11 hàng năm, Ban Quản lý sẽ gửi Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng đến các cá nhân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công của Ban Quản lý để rút kinh nghiệm, tổ chức nâng cao chất lượng phục vụ. - Đơn vị thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.		
7	100% phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính được xử lý đúng hạn.	Tổng số phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết.	- Biện pháp thực hiện: Thực hiện tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định. - Đơn vị thực hiện: Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.	01/01/2026	31/12/2026

Ngày 09 tháng 01 năm 2026
PHÊ DUYỆT CỦA TRƯỞNG BAN



Trần Minh Chiến