



Phụ lục

**NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NÂNG CAO CHỈ SỐ PAR - INDEX VÀ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2026
CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP**

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-KKTKCN ngày / /2026 của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp)

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
A	Chỉ số cải cách hành chính (PAR-INDEX)			
I	Công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện CCHC			
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2026 và Kế hoạch CCHC của Ban Quản lý năm 2026	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện nhiệm vụ được phân công.	Trong năm 2026	Hoàn thành 100% công việc, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC năm 2026 của tỉnh và của Ban Quản lý.
2	Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc xây dựng báo cáo.	Theo quy định của Sở Nội vụ	Báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Nội vụ đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian quy định.
3	Tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2026, đảm bảo kiểm tra ít nhất 40% số phòng, đơn vị trực thuộc	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Theo Kế hoạch kiểm tra	- Kiểm tra ít nhất 40% số phòng, đơn vị trực thuộc. - 100% đơn vị được kiểm tra có kết luận hoặc thông báo kết quả kiểm tra. - 100% kiến nghị sau kiểm tra được theo dõi, đôn đốc thực hiện. - Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2026 trình Trưởng Ban.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
4	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.	Các phòng, đơn vị trực thuộc nghiên cứu, tham mưu các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành thuộc lĩnh vực phụ trách.	Trong năm 2026	Có từ 02 giải pháp, sáng kiến hoặc giải pháp, cách làm mới trong triển khai nhiệm vụ CCHC.
5	Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm	Các phòng, đơn vị trực thuộc đảm bảo hoàn thành sớm và đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao không có công việc trễ hạn và gia hạn trong năm 2026.	Trong năm 2026	- Không có công việc trễ hạn hoặc gia hạn. - Trên 30% công việc được giao hoàn thành sớm hạn.
6	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm	- Văn phòng theo dõi, đôn đốc xử lý kịp thời trên phần mềm nhắc việc của UBND tỉnh; phần mềm IOC. - Các phòng, đơn vị trực thuộc được phân công chủ trì thực hiện đảm bảo đúng thời hạn quy định.	Theo tiến độ cụ thể của từng nhiệm vụ	Hoàn thành các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm theo đúng tiến độ, chất lượng yêu cầu.
7	Sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả KPI để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC.	Trong năm 2026	- Hàng tháng, Văn phòng đánh giá kết quả giải quyết TTHC của từng công chức tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ; kết quả KPI và căn cứ kết quả phối hợp công tác với các cơ quan, đơn vị liên quan theo sự phân công chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; theo dõi tổng hợp để tham mưu tập thể

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
				lãnh đạo đánh giá, xếp loại thi đua khen thưởng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ. Riêng chuyên viên được cử qua làm việc tại TTPVHCC sẽ căn cứ thêm kết quả đánh giá, xếp loại của TTPVHCC để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ trong năm 2026. - Văn phòng nghiên cứu, đề xuất điều chỉnh Bảng tiêu chí đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính cho đơn vị sự nghiệp năm 2026 (nếu cần thiết). Ban Quản lý dự án, hạ tầng tiếp tục tiến hành đánh giá, chấm điểm chỉ số CCHC trên Phần mềm chấm điểm – Bộ Chỉ số CCHC cấp tỉnh Khánh Hòa.
8	Phối hợp thực hiện việc khảo sát cán bộ lãnh đạo quản lý phục vụ chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2026	- Văn phòng chủ trì thực hiện. - Công chức lãnh đạo quản lý của Ban Quản lý phối hợp thực hiện.	Theo kế hoạch của Bộ Nội vụ	100% công chức lãnh đạo quản lý của Ban Quản lý hoàn thành việc tham gia khảo sát xã hội học.
9	Chủ động nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành, lĩnh vực; việc triển khai tạo chuyển biến tích cực trên thực tế	Các phòng, đơn vị trực thuộc nghiên cứu, tham mưu các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành thuộc lĩnh vực phụ trách.	Trong năm 2026	Có từ 02 giải pháp do cơ quan chủ động tham mưu UBND tỉnh triển khai để nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành thuộc lĩnh vực phụ trách.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
10	Kết quả thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm, đột phá	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện nhiệm vụ được phân công.	Trong năm 2026	Hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm, đột phá được giao.
II	Công tác tuyên truyền			
1	Tổ chức thực hiện hiệu quả, đảm bảo tiến độ đối với các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2026 của Ban Quản lý	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện nhiệm vụ được phân công.	Trong năm 2026	Hoàn thành 100% công việc, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2026 của tỉnh và của Ban Quản lý.
2	Đăng tải các nội dung, thông tin tuyên truyền CCHC trên Trang thông tin điện tử của Ban Quản lý, Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Hệ thống thông tin Khu dân cư điện tử (tối thiểu 3 tin/tháng)	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	- Thông tin được cập nhật đầy đủ, kịp thời theo quy định. - Lướt truy cập, khai thác thông tin trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh năm 2026 cao hơn 10% so với năm 2025.
3	Tham gia các Hội nghị, hội thảo tập huấn chuyên đề CCHC	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	Công chức, viên chức được bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng CCHC
4	Tổ chức Hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư	Phòng Doanh nghiệp – Giám sát đầu tư chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan nghiên cứu tổ chức các cuộc đối thoại.	Trong năm 2026	100% kiến nghị của doanh nghiệp thuộc thẩm quyền được xem xét, xử lý hoặc trả lời theo quy định.
III	Cải cách thể chế			

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
1	Tổ chức theo dõi thi hành pháp luật	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Theo quy định	- Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật theo thời hạn quy định trong kế hoạch của UBND tỉnh. - Thực hiện đầy đủ 03 hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP, Nghị định số 32/2020/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành. - Báo cáo theo dõi thi hành pháp luật gửi Sở Tư pháp.
2	Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	- Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện theo lĩnh vực được phân công. - Văn phòng tổng hợp báo cáo.	Trong năm 2026	- Các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo thẩm quyền - Báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Tư pháp.
3	Công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ hàng năm	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trước ngày 15/12/2026	- Báo cáo về Danh mục văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan, đơn vị tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm gửi Sở Tư pháp. - Danh mục văn bản quy phạm pháp luật được lập đầy đủ và đúng hạn.
4	Rà soát, xử lý các quy định không còn phù hợp thực tiễn	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện theo lĩnh vực được phân công.	Trong năm 2026	- 100% văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền được rà soát theo kế hoạch. - Kịp thời kiến nghị, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy định không còn phù hợp.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
5	Thực hiện tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật; Tham mưu xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị	- Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện theo lĩnh vực được phân công. - Văn phòng tổng hợp báo cáo.	Trong năm 2026	- 100% văn bản có dấu hiệu trái luật được kiểm tra theo thẩm quyền. - 100% văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị được xử lý.
6	Phối hợp cập nhật văn bản thuộc trách nhiệm trên cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Theo hướng dẫn của Sở Tư pháp	100% văn bản thuộc trách nhiệm được cập nhật lên cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật
IV	Cải cách thủ tục hành chính			
1	Thực hiện quy định TTHC theo đúng quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	- 100% dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC thực hiện đánh giá tác động TTHC theo quy định; lấy ý kiến cơ quan kiểm soát TTHC và gửi thẩm định theo quy định. - Tham mưu việc ủy quyền giải quyết TTHC thực hiện theo quy định hiện hành.
2	Tham mưu công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	Văn phòng và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Thường xuyên	TTHC, danh mục TTHC được tham mưu công bố, cập nhật đầy đủ, kịp thời theo quy định; bảo đảm công khai, minh bạch và thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC.
3	Công khai TTHC tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của cơ quan	Văn phòng và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Thường xuyên	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC, trên Trang thông tin điện tử của cơ quan.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
4	Tham mưu công bố TTHC nội bộ cấp tỉnh	Văn phòng và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Thường xuyên	- TTHC nội bộ được tham mưu công bố, công khai đầy đủ. - Quy trình nội bộ được đơn giản hóa, tái cấu trúc và thực hiện trên môi trường điện tử.
5	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang thông tin điện tử của cơ quan	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	- 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý được công khai tiến độ giải quyết trên Trang thông tin điện tử của cơ quan. - Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn đạt trên 95%.
6	Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	Tài liệu, video, mã QR hướng dẫn; tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thực chất, giảm hồ sơ phải bổ sung do kê khai sai hoặc nộp nhầm hệ thống.
7	Rà soát, tham mưu công bố TTHC đặc thù (nếu có)	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	- Báo cáo kết quả rà soát trước 15/9/2026. - 100% TTHC đặc thù của tỉnh được tham mưu công bố, công khai, xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử bảo đảm kịp thời, đồng bộ, đúng quy định.
8	Theo dõi, công khai tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ của Ban Quản lý	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Hàng tháng	- Lập bảng theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống tập trung của bộ, ngành nhằm tổng hợp, đánh giá toàn diện kết quả giải quyết TTHC. - Kịp thời xác định nguyên nhân hạn chế, vướng mắc và đề xuất giải pháp nâng cao tỷ

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
				lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.
9	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai theo quy định.
10	Định kỳ tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh khi thực hiện TTHC trên hệ thống tập trung của bộ, ngành	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	- Danh mục khó khăn, vướng mắc thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý và danh mục kiến nghị bộ, ngành xử lý. - Văn bản kiến nghị hoàn thiện chức năng hệ thống, quy trình xử lý, phân quyền tài khoản, đồng bộ dữ liệu và thống kê chỉ số.
11	Định kỳ tổng hợp, phân loại, phân tích phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến để phục vụ rà soát, đơn giản hóa TTHC, chuẩn hóa quy trình giải quyết và nâng cao chất lượng phục vụ	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	Báo cáo phân tích phản ánh, kiến nghị về TTHC theo lĩnh vực, thủ tục và nguyên nhân; danh mục TTHC/lĩnh vực phát sinh nhiều vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của công dân làm cơ sở để ưu tiên rà soát, đề xuất đơn giản hóa.
12	Thực hiện 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Công chức được cử qua làm việc tại TTPVHCC, Văn thư.	Thường xuyên	- 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 quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
				- Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100% .
13	Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC.	Trong năm 2026	Chuyên viên được cử qua làm việc tại TTPVHCC phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC tiếp tục khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa, phấn đấu đạt tỷ lệ từ 90% trở lên.
14	Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông đảm bảo thời hạn quy định	Văn phòng (chuyên viên được cử qua làm việc tại TTPVHCC) phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Thường xuyên trong năm 2026	Tất cả hồ sơ TTHC phối hợp theo cơ chế một cửa liên thông được giải quyết sớm và đúng hạn.
IV	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính			
1	Tiếp tục rà soát, cập nhật quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý.	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thực hiện liên tục, chủ động sắp xếp theo hướng dẫn, quy định	Tờ trình UBND tỉnh của Ban Quản lý
2	Bố trí lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương đáp ứng tiêu chí theo quy định	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	100% vị trí lãnh đạo cơ quan, lãnh đạo phòng chuyên môn và tương đương được bố trí đúng tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định.
3	Tiếp tục rà soát, sắp xếp bộ máy đơn vị sự nghiệp công lập	Văn phòng chủ trì, phối hợp Ban Quản lý dự án, hạ tầng xây	Trong năm 2026	Văn bản gửi Sở Nội vụ thẩm định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
		dựng Đề án gửi Sở Nội vụ thẩm định		
4	Thực hiện quy định về quản lý, sử dụng biên chế tại Ban Quản lý.	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	- Quyết định giao biên chế, số lượng người làm việc. - Sử dụng không vượt quá số lượng biên chế hành chính/số lượng người làm việc được giao. - Báo cáo định kỳ về tình hình sử dụng và quản lý biên chế theo quy định.
5	Thực hiện đầy đủ, kịp thời các quy định về phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước	Các phòng chuyên môn triển khai thực hiện, nghiên cứu, tham mưu Lãnh đạo Ban Quản lý trình UBND tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ.	Trong năm 2026	Tờ trình UBND tỉnh của Ban Quản lý
VI	Cải cách chế độ công vụ			
1	Tiếp tục triển khai, phê duyệt Đề án vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức trong cơ quan hành chính nhà nước, cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định	Văn phòng và Ban Quản lý dự án, hạ tầng thực hiện.	Trong năm 2026	Tờ trình của Ban Quản lý
2	Tiếp tục rà soát, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	Văn phòng và Ban Quản lý dự án, hạ tầng thực hiện.	Trong năm 2026	- 100% công chức, viên chức đạt chuẩn theo yêu cầu của vị trí việc làm. - Báo cáo theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
3	Tiếp tục thực hiện đánh giá công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh, vị trí việc làm và Bộ KPI đo lường, đánh giá hiệu quả công việc của công chức, viên chức	- Văn phòng chủ trì thực hiện. - Các phòng, đơn vị trực thuộc phối hợp.	Trong năm 2026	- Văn bản chỉ đạo, triển khai. - Tiếp tục triển khai có hiệu quả Bộ công cụ đo lường, đánh giá hiệu quả công việc (KPI).
4	Thực hiện quy định về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính.	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	Kế hoạch triển khai thực hiện, báo cáo định kỳ.
5	Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức.	Văn phòng phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên trong năm 2026	100% trường hợp công chức, viên chức thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng 05 ngày.
VII	Cải cách tài chính công			
1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm	Ban Quản lý dự án, hạ tầng phối hợp Văn phòng thực hiện.	Trong năm 2026	- Tỷ lệ giải ngân tính đến ngày 30/9/2026 đạt từ 60% trở lên. - Tỷ lệ giải ngân tính đến ngày 15/12/2026 đạt từ 85% trở lên. - Tỷ lệ giải ngân tính đến ngày 31/12/2026 đạt từ 90% trở lên. - Tỷ lệ giải ngân tính đến ngày 31/01/2027 hoàn thành 100% kế hoạch được giao.
2	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng thực hiện	Trong năm 2026	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính đạt từ 10% trở lên.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
3	Rà soát, sửa đổi, ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý về quản lý, sử dụng tài sản công.	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng thực hiện	Trong năm 2026	Ban hành đầy đủ các văn bản về quản lý, sử dụng tài sản công đảm bảo nội dung và công khai theo quy định.
4	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách.	Văn phòng phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán được thực hiện
5	Tiến độ thực hiện dự toán chi thường xuyên đối với kinh phí không thực hiện chế độ tự chủ	Văn phòng (Bộ phận Kế toán) phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	15/12/2026	Thực hiện giải ngân từ 85% trở lên đối với kinh phí không thực hiện chế độ tự chủ - mã nguồn 12.
VIII	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số			
1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch chuyển đổi số của tỉnh và Ban Quản lý năm 2026.	Phòng Kế hoạch – Đầu tư và Xúc tiến chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	Hoàn thành 100% các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch chuyển đổi số của tỉnh và Ban Quản lý năm 2026.
2	Khai thác các dịch vụ dữ liệu đã được cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) từ các hệ thống thông tin dùng chung, hệ thống thông tin chuyên ngành các cơ quan.	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	Các hệ thống thông tin được khai thác dữ liệu hiệu quả thông qua NDXP; nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính và giảm yêu cầu cung cấp lại thông tin, dữ liệu.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
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/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND tỉnh	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử theo quy định; nâng cao hiệu quả xử lý công việc, giảm thời gian và chi phí hành chính.
4	Các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được theo dõi, quản lý, giám sát trên môi trường điện tử	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	100% nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được theo dõi, giám sát trên môi trường điện tử; nâng cao tỷ lệ hoàn thành đúng hạn và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ.
5	Cung cấp số liệu, dữ liệu Bộ chỉ số phục vụ chỉ đạo điều hành của UBND tỉnh Khánh Hòa, góp phần vận hành hiệu quả Trung tâm giám sát, điều hành thông minh tỉnh Khánh Hòa (IOC)	Phòng Quy hoạch – Xây dựng và Môi trường thực hiện.	Trong năm 2026	Các thông tin được gửi và cập nhật đầy đủ trên Hệ thống.
6	Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, thanh toán trực tuyến.	Văn phòng và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2026	Hoàn thành và hoàn thành vượt mức chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến được giao: - Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của Ban Quản lý đạt từ 70% trở lên. - Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên tổng số giao dịch của dịch vụ công đạt từ 70% .

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
7	Sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc nghiêm túc thực hiện báo cáo theo lĩnh vực phụ trách đúng thời hạn và đảm bảo chất lượng.	Trong năm 2026	Sử dụng hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh để thực hiện gửi, nhận đầy đủ các báo cáo theo quy định.
8	Tỷ lệ hồ sơ công việc được tạo lập trên môi trường mạng.	- Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện việc tạo lập hồ sơ theo quy định. - Văn thư theo dõi kết quả thực hiện, kịp thời hướng dẫn các phòng, đơn vị trực thuộc.	Trong năm 2026	100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường mạng
IX	Tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh			
1	Phân đầu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2026 do HĐND tỉnh giao	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện nhiệm vụ được phân công.	Trong năm 2026	Hoàn thành và hoàn thành vượt mức 100% các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2026.
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP			
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	Hoàn thiện cơ chế giải trình và công khai thông tin			

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
	Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa	- Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc trả lời phản ánh, kiến nghị theo lĩnh vực được phân công quản lý. - Văn phòng tiếp nhận, đăng tải nội dung trả lời trên phần mềm theo thời hạn quy định.	Trong năm 2026	- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội được xử lý kịp thời. - Định kỳ báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; tổng hợp các trường hợp xử lý quá hạn, vấn đề tồn đọng, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh để xem xét, chỉ đạo xử lý.
	Công khai thông tin theo quy định trên Trang thông tin điện tử của cơ quan	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	- Thông tin được phân loại, cập nhật kịp thời, đảm bảo đầy đủ nội dung theo quy định. - 100% thông tin bắt buộc được công khai đúng thời hạn, đảm bảo dễ khai thác, tra cứu.
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 của cơ quan để tăng tính minh bạch	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Thường xuyên	100% kết quả xử lý được công khai theo quy định.
1.3	Tổ chức đối thoại, tiếp xúc định kỳ với Nhân dân và doanh nghiệp			
	Tổ chức Hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư	Phòng Doanh nghiệp – Giám sát đầu tư chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan	Trong năm 2026	100% kiến nghị của doanh nghiệp thuộc thẩm quyền được xem xét, xử lý hoặc trả lời theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
		nghiên cứu tổ chức các cuộc đối thoại.		
	Công khai kết quả đối thoại	Văn phòng công khai kết quả đối thoại theo quy định.	Trong năm 2026	Công khai kết quả trên Trang thông tin điện tử của cơ quan.
1.4	Xây dựng văn hóa giải trình trong đội ngũ công chức, viên chức. Nâng cao nhận thức về trách nhiệm “giải trình để phục vụ” thay vì “giải trình để đối phó	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	- 100% phòng, đơn vị trực thuộc quán triệt trách nhiệm giải trình theo quy định. - Giảm các phản ánh liên quan đến việc chậm trả lời, thiếu giải trình.
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	Công khai dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới trên Trang thông tin điện tử của cơ quan	- Các phòng, đơn vị trực thuộc cung cấp nội dung liên quan. - Văn phòng công khai theo quy định.	Trong năm 2026	100% dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách mới được công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan.
2.2	Đa dạng hóa hình thức lấy ý kiến người dân và doanh nghiệp	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	Mở rộng các kênh góp ý trực tuyến và khảo sát online để người dân dễ dàng đóng góp ý kiến (qua Google Form, Zalo OA...)
2.3	Bảo đảm phản hồi và giải trình ý kiến góp ý	- Các phòng, đơn vị trực thuộc cung cấp nội dung liên quan. - Văn phòng công khai theo quy định.	Trong năm 2026	- 100% ý kiến góp ý được tổng hợp, nghiên cứu và giải trình theo quy định trước khi trình cấp có thẩm quyền xem xét, ban hành. - Công khai báo cáo giải trình trên Trang thông tin điện tử của cơ quan và gửi tới các tổ chức, cá nhân đã tham gia góp ý.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
2.4	Tăng cường lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với chính sách	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	- 100% dự thảo chính sách thuộc diện lấy ý kiến được đăng tải công khai theo quy định. - Có báo cáo tổng hợp, tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý.
3	Mức độ hài lòng của người dân đối với “Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách”, “Kết quả, tác động của chính sách”			
3.1	Tiếp tục nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách theo hướng đồng bộ, thực chất, sát nhu cầu người dân. Rà soát toàn diện việc triển khai các chính sách có tác động trực tiếp đến đời sống dân sinh, nhất là các lĩnh vực cải cách hành chính, điện, nước sinh hoạt, giao thông đường bộ; kịp thời phát hiện những điểm nghẽn, khó khăn, bất cập trong tổ chức thực hiện để tham mưu điều chỉnh, bổ sung phù hợp	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	Hiệu quả thực hiện chính sách được nâng cao, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân; mức độ hài lòng của người dân tăng so với năm 2025
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	Niềm yết đầy đủ, dễ hiểu TTHC, quy trình, lệ phí, thời hạn giải quyết tại bộ phận một cửa Trung tâm Phục	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Thường xuyên	- Người dân, tổ chức được tiếp cận đầy đủ, kịp thời thông tin TTHC.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
	vụ hành chính công và trên Trang thông tin điện tử của cơ quan			- Giảm tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung, hoàn thiện và nâng cao mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC.
1.2	Đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về TTHC	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Thường xuyên	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. Tăng tỷ lệ người dân tra cứu, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; giảm tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung do kê khai sai hoặc thiếu thành phần hồ sơ...
2	Chỉ số hài lòng về “Thủ tục hành chính”			
2.1	Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa TTHC.	Các phòng chuyên môn giải quyết TTHC chủ trì, phối hợp Văn phòng thực hiện.	Trong năm 2026	- Phương án cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ, mẫu đơn, mẫu tờ khai, thời gian giải quyết, bước xử lý nội bộ; đề xuất thay thế giấy tờ bằng dữ liệu điện tử; văn bản kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ quy định, TTHC không còn phù hợp. - Chuẩn hóa biểu mẫu, hướng dẫn cách thức thực hiện TTHC chi tiết, dễ hiểu.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
2.2	Tuân thủ nghiêm các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính	- Chuyên viên Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện. - Văn phòng tăng cường theo dõi, kiểm soát chặt chẽ các hồ sơ sắp đến hạn trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.	Thường xuyên	- 100% TTHC được giải quyết đúng quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn đã được phê duyệt. - Kết quả giải quyết TTHC được kiểm soát, công khai và cập nhật trên hệ thống theo quy định. - Không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được số hóa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
2.3	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu giải quyết TTHC.	Văn phòng, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện	Trong năm 2026	- Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. - Các thông tin liên quan được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan.
2.4	- Định kỳ tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC. - Kiểm tra việc giải quyết TTHC, quy trình nghiệp vụ của công chức tham gia giải quyết TTHC.	- Phòng Doanh nghiệp – Giám sát đầu tư chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan nghiên cứu tổ chức các cuộc đối thoại. - Văn phòng chủ trì kiểm tra việc giải quyết TTHC.	Trong năm 2026	- Tổ chức tiếp nhận và xử lý đầy đủ, kịp thời các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và công khai kết quả xử lý. - Thành lập Tổ kiểm tra 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.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
3	Chỉ số hài lòng về “Công chức giải quyết TTHC”			
3.1	- Rà soát và bố trí công chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng giao tiếp và kinh nghiệm làm việc tại Bộ phận Một cửa. - Cử chuyên viên Bộ phận Một cửa tham gia các lớp tập huấn nâng cao chuyên môn, kỹ năng giao tiếp.	Văn phòng thực hiện.	Trong năm 2026	- Chuyên viên Bộ phận Một cửa có đủ năng lực, phẩm chất, kỹ năng theo yêu cầu nhiệm vụ. Sử dụng thành thạo các hệ thống giải quyết TTHC đang áp dụng, bao gồm Hệ thống của tỉnh và Hệ thống tập trung của bộ, ngành. - Hướng dẫn tận tình, chu đáo người dân, tổ chức kê khai hồ sơ một 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. - Vui vẻ, cởi mở, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chính sách.
3.2	Kiểm tra công tác công vụ	Văn phòng chủ trì thực hiện.	Trong năm 2026	- 100% phản ánh về thái độ phục vụ được xem xét, xử lý. - Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những trường hợp có thái độ nhũng nhiễu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp phục vụ người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết hồ sơ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
3.3	- Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân. - Công khai kết quả khảo sát, chỉ rõ những nội dung cần khắc phục, thời gian và biện pháp cải thiện.	Văn phòng chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2026	- 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 nước trong việc tiếp thu và cải thiện chất lượng phục vụ. - Kịp thời nắm bắt tồn tại, hạn chế để chấn chỉnh, khắc phục ngay. Đồng thời nâng cao tinh thần, trách nhiệm của công chức, viên chức.
3.4	Tổ chức đánh giá công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC định kỳ hàng tháng.	Văn phòng thực hiện.	Trong năm 2026	- Việc đánh giá cán bộ, công chức được thực hiện hàng tháng; đảm bảo thực chất, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. - Kết quả đánh giá công chức trực tiếp giải quyết TTHC được sử dụng trong xếp loại, thi đua, khen thưởng, bố trí, thay thế hoặc chấn chỉnh; ưu tiên đánh giá dựa trên sản phẩm đầu ra, dữ liệu xử lý hồ sơ và phản hồi của người dân, tổ chức. - Kịp thời thay thế, bố trí lại đối với trường hợp nhiều lần có kết quả đánh giá thấp
V	Chỉ số hài lòng về “Kết quả giải quyết TTHC”			

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
4.1	Nâng cao chất lượng giải quyết công việc nói chung và giải quyết hồ sơ TTHC nói riêng của Ban Quản lý: - 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 văn bản, giấy tờ kết quả để đảm bảo hợp pháp, hợp lệ, không phải chỉnh sửa, bổ sung.	Văn phòng, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2026	- Hồ sơ được giải quyết đúng quy định, đúng hạn. - Hạn chế tối đa việc yêu cầu bổ sung hồ sơ. - Tăng mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC. - Giảm số lượng phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết hồ sơ TTHC.
4.2	Theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết TTHC	Văn phòng, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Hàng tháng	- Lập bảng theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống tập trung của bộ, ngành nhằm tổng hợp, đánh giá toàn diện kết quả giải quyết TTHC. - Kịp thời xác định nguyên nhân hạn chế, vướng mắc và đề xuất giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, chất lượng

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
				cung cấp dịch vụ công trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.
4.3	Thực hiện tốt công tác phối hợp với các đầu mối của bộ, ngành trong giải quyết TTHC trên các hệ thống tập trung	Văn phòng, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2026	Thường xuyên theo dõi, rà soát, tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh khi thực hiện TTHC trên hệ thống tập trung của bộ, ngành để kiến nghị hoàn thiện chức năng hệ thống, quy trình xử lý, đồng bộ dữ liệu và hỗ trợ cơ quan.
4.4	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tác động đến các Bộ chỉ số	Văn phòng, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2026	- Định kỳ hàng tháng, đánh giá dựa trên Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp, dữ liệu từ các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, kết quả khảo sát hài lòng và phản ánh, kiến nghị. - Xác định chỉ số bị ảnh hưởng, nguyên nhân, trách nhiệm và giải pháp cải thiện trong thời gian tiếp theo.
4.5	Công khai, minh bạch quá trình giải quyết hồ sơ TTHC.	Văn phòng, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC thực hiện.	Trong năm 2026	Mọi thay đổi về tình trạng hồ sơ TTHC được thông báo kịp thời cho người dân, tổ chức.
5	Chỉ số hài lòng về “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC”			
5.1	Thực hiện nghiêm ngặt, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định.	Văn phòng thực hiện.	Trong năm 2026	Các quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức được nghiêm ngặt, công khai đầy đủ theo đúng quy định trên môi trường số và trực tiếp;

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Tiến độ thực hiện	Kết quả/sản phẩm
				đảm bảo dễ tiếp cận, thuận tiện sử dụng.
5.2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc thực hiện.	Trong năm 2026	- 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. Không để phát sinh tình trạng phản ánh, kiến nghị kéo dài đối với cùng một nội dung. - Kết quả xử lý được thông báo và công khai theo quy định.
5.3	Công khai, minh bạch kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị	Văn phòng thực hiện.	Hàng tháng	- Niêm yết công khai danh sách phản ánh đã tiếp nhận và kết quả xử lý trên Trang thông tin điện tử của cơ quan. - Công khai tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn.