

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 2025

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	100% các thủ tục hành chính được giao theo chức năng, nhiệm vụ của Ban Quản lý được công khai, minh bạch các thông tin cần thiết liên quan đến trình tự, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết và phí/lệ phí theo quy định.	Báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính quý và cả năm.	Đăng tải công khai tất cả các thủ tục hành chính của Ban Quản lý trên Trang thông tin điện tử của cơ quan và gửi hồ sơ cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.	Các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính chủ trì, phối hợp Văn phòng thực hiện	31/12/2025	- Văn phòng và các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính được trang bị máy tính với đường truyền Internet ổn định. - Công chức Bộ phận Một cửa, chuyên viên cải cách hành chính và công chức các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.
2	Không để xảy ra trên 02 hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được phát hiện có sai lỗi về tính pháp lý, kỹ thuật và thể thức sau khi đã	Báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính quý và cuối năm	Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đúng theo quy định pháp luật, kỹ thuật và đảm bảo thể thức sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng.	Văn phòng (Bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn thực hiện giải	31/12/2025	- Bộ phận Một cửa được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan,...

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
	chuyển giao kết quả cho khách hàng.			quyết thủ tục hành chính		- Công chức Bộ phận Một cửa và công chức các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
3	Tỉ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa được trả kết quả đúng hạn đạt 100%, không để xảy ra tình trạng chậm trễ có nguyên nhân xuất phát từ hoạt động nghiệp vụ của Ban Quản lý.	Báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng quý và cả năm.	Các hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa được trả kết quả đúng hạn theo quy định của pháp luật, không để xảy ra tình trạng chậm trễ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có nguyên nhân xuất phát từ hoạt động nghiệp vụ của Ban Quản lý.	Văn phòng (Bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính	31/12/2025	- Bộ phận Một cửa được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan,... - Công chức Bộ phận Một cửa và công chức các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
						- Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
4	Trên 90% tổ chức và công dân hài lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Ban Quản lý.	- Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng; - Bảng tổng hợp ý kiến đánh giá khách hàng.	- 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. - 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.	Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính	31/12/2025	- Bộ phận Một cửa được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan,... - Công chức Bộ phận Một cửa và công chức các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
5	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên Hệ thống Quản lý văn bản E-Office,	Báo cáo tổng kết thực hiện công tác Văn thư – Lưu trữ năm.	Tất cả các văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định tại Điều 4 Quyết định 22/2017/QĐ-UBND ngày 27/11/2017 được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên Hệ	Các phòng, đơn vị trực thuộc Ban Quản lý	31/12/2025	- Các phòng được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan. - Văn thư được tham gia các lớp tập huấn,

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
	không gửi kèm văn bản giấy.		thống Quản lý văn bản E-Office, không gửi kèm văn bản giấy.			bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ về công tác văn thư. Công chức, viên chức, người lao động được phổ biến kịp thời các quy định về văn thư, lưu trữ. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý văn bản không bị gián đoạn.

Ngày 22 tháng 8 năm 2025
PHÊ DUYỆT CỦA TRƯỞNG BAN



[Signature]
Trần Minh Chiến