

KẾ HOẠCH

Tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Vĩnh Thuận

Thực hiện Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05/02/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn tỉnh An Giang, Ủy ban nhân dân xã xây dựng Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Vĩnh Thuận, với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cải cách TTHC; bảo đảm công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.
- Nâng cao chất lượng vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo mô hình chính quyền 02 cấp (cấp tỉnh - cấp xã); bảo đảm liên thông hồ sơ giữa cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp xã.
- Đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; thúc đẩy số hóa hồ sơ, kết quả; tái sử dụng dữ liệu để giảm giấy tờ, giảm cung cấp lại thông tin theo định hướng cắt giảm dựa trên dữ liệu.
- Tăng cường truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ để nâng cao tỷ lệ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; nâng cao mức độ hài lòng.
- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, hướng tới xây dựng chính quyền số; trong đó gắn kết chặt chẽ giữa cải cách thủ tục hành chính với chuyển đổi số, triển khai Đề án 06.
- Phân đầu xã đạt loại tốt theo 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 tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh, của Đảng ủy, HĐND xã về công tác cải cách thủ tục hành chính.
- Phân công rõ cơ quan chủ trì - phối hợp, sản phẩm đầu ra, mốc thời gian, chế độ báo cáo. Thực hiện phương châm "6 rõ": rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ thẩm quyền.
- Bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường kiểm tra, giám sát; xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà (thực hiện theo quy định hiện hành).
- Đạt được mục tiêu "3 dễ": dễ triển khai, dễ kiểm tra, dễ đánh giá.
- Tăng cường kiểm soát chặt chẽ việc ban hành quy định thủ tục hành chính trong các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động thủ tục hành chính trong lập đề nghị, dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.
- Tiếp tục rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm chính trị, nỗ lực, hành động của người đứng đầu.
- Đảm bảo công khai, minh bạch trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính.
- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.
- Kinh phí thực hiện đúng quy định; lồng ghép các nguồn hợp pháp, tránh trùng lặp nhiệm vụ, mua sắm dàn trải.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng thể

Đến hết năm 2026, bảo đảm 100% thủ tục hành chính được kiểm soát chặt chẽ, công khai, minh bạch; nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và trên môi trường điện tử; tăng cường nhận thức của cán bộ, công chức và người dân về cải cách thủ tục hành chính.

2. Mục tiêu cụ thể

- Ít nhất 80% thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.
- 80% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Ít nhất 80% khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.
- Phấn đấu 100% cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện.
- 80% hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- 100% cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.
- 100% chế độ báo cáo của doanh nghiệp được thực hiện điện tử.
- 100% thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh (tiếp tục duy trì).
- Triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.
- 100% thủ tục hành chính nội bộ được thực hiện đầy đủ.
- 100% thủ tục hành chính nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử.
- 100% kết quả xử lý hồ sơ TTHC của xã được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Phần đầu 100% kết quả xử lý hồ sơ đúng hạn (yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên).
- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp được xử lý đúng hạn.
- 100% người dân và doanh nghiệp hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị.
- 95% người dân và doanh nghiệp hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính

- a) Tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (KSTTHC) năm 2026; ban hành, hướng dẫn các văn bản triển khai, bảo đảm phân công rõ trách nhiệm, thời hạn và kết quả đầu ra.
- b) Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm tra công tác KSTTHC năm 2026; thực hiện kiểm tra định kỳ theo quý và kiểm tra chuyên đề, đột xuất khi cần thiết; theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả khắc phục sau kiểm tra.
- c) Rà soát, cập nhật danh sách cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ KSTTHC tại đơn vị; bảo đảm thông tin liên hệ đầy đủ, kịp thời khi có thay đổi.
- d) Ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 và tổ chức thực hiện theo lộ trình; gắn kết quả rà soát với đề xuất phương án đơn giản hóa, cắt giảm chi phí tuân thủ.
- đ) Ban hành Kế hoạch phát động phong trào thi đua về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính năm 2026; bảo đảm tiêu chí thi đua gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là dữ liệu số và chỉ số đánh giá.

2. Công bố, công khai thủ tục hành chính; chuẩn hóa và kiểm soát chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính

a) Thực hiện công bố, công khai đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính theo quy định; bảo đảm việc cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và niêm yết, công khai tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trên môi trường điện tử.

b) Thực hiện cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính hằng tháng và theo từng quyết định công bố, công bố lại; rà soát tổng thể dữ liệu thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin của tỉnh theo kế hoạch; bảo đảm tính thống nhất giữa các nguồn dữ liệu.

c) Tổ chức kiểm tra, chuẩn hóa các trường thông tin, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, yêu cầu, điều kiện... nhằm nâng cao chất lượng công khai và thuận lợi khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

d) Rà soát danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa xã theo kế hoạch; thiết lập cơ chế kiểm soát chất lượng dữ liệu công khai theo định kỳ.

3. Triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và nâng cao chất lượng hoạt động Bộ phận Một cửa

a) Tổ chức thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo đúng quy định; nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ.

b) Rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành quy định, quy chế liên quan hoạt động của Bộ phận Một cửa phù hợp mô hình chính quyền 02 cấp (cấp tỉnh - cấp xã); bảo đảm thống nhất quy trình, trách nhiệm, chế độ thông tin báo cáo.

c) Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa (tiếp nhận hồ sơ, số hóa, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng hỗ trợ người dân, tổ chức); gắn với yêu cầu chuẩn hóa quy trình và chất lượng phục vụ.

d) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc vận hành Bộ phận Một cửa; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục tồn tại; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo định kỳ.

đ) Triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân, tổ chức trong nộp hồ sơ điện tử tại quầy; ứng dụng quét mã (QR/CCCD) và các tiện ích số theo kế hoạch; bảo đảm hiệu quả sử dụng trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

e) Thực hiện kiểm thử quy trình và triển khai các cấu phần kỹ thuật phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm vận hành thông suốt, liên tục; đồng thời phối hợp triển khai dịch vụ bưu chính đối với thủ tục đủ điều kiện; tiếp tục 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi tỉnh.

4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa

a) Tổ chức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; bảo đảm kết quả số hóa được lưu trữ, quản lý và khai thác phục vụ giải quyết TTHC; thực hiện theo dõi kết quả số hóa theo định kỳ.

b) Hoàn thiện, vận hành kho dữ liệu số hóa; chuẩn hóa dữ liệu đầu vào, bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, phục vụ tra cứu và tái sử dụng.

c) Triển khai tái sử dụng dữ liệu số hóa trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC; tổ chức thống kê, theo dõi tỷ lệ/lượt tái sử dụng, phục vụ cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ công.

d) Thực hiện làm sạch, chuẩn hóa dữ liệu số hóa theo kế hoạch, tập trung xử lý dữ liệu trùng lặp, thiếu trường thông tin, sai cấu trúc; bảo đảm khả năng liên thông, chia sẻ và khai thác.

5. Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; đề xuất phương án đơn giản hóa, cắt giảm chi phí tuân thủ

a) Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC theo kế hoạch; lựa chọn các nhóm thủ tục có tần suất phát sinh hồ sơ lớn, có phản ánh vướng mắc hoặc chi phí tuân thủ cao để ưu tiên cải cách.

b) Xây dựng phương án đơn giản hóa theo hướng cắt giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tăng tái sử dụng dữ liệu số; tổng hợp báo cáo đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; chấn chỉnh và công khai kết quả xử lý

a) Tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, TTHC và việc thực hiện TTHC; theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

b) Thực hiện công khai xin lỗi khi giải quyết trễ hạn và công khai kết quả chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp gây phiền hà, nhũng nhiễu (nếu có) theo định kỳ và theo vụ việc phát sinh; bảo đảm minh bạch, nâng cao chất lượng phục vụ.

7. Theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Thủ tướng Chính phủ

a) Tổ chức theo dõi, tổng hợp, công khai và sử dụng dữ liệu đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC theo quy định; bảo đảm dữ liệu phản ánh khách quan, đầy đủ, kịp thời.

b) Gắn kết quả theo dõi, đánh giá với công tác thi đua, khen thưởng, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

8. Truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công

a) Tổ chức truyền thông, hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên nhiều kênh; xây dựng nội dung truyền thông phù hợp theo nhóm đối tượng, địa bàn; bảo đảm dễ hiểu, dễ tiếp cận.

b) Triển khai các sản phẩm truyền thông theo kế hoạch (pano/bảng lớn, video hướng dẫn, tài liệu hỏi-đáp, tuyên truyền trên các nền tảng số và phương tiện thông tin đại chúng); kết hợp tuyên truyền tại Bộ phận Một cửa và hoạt động hỗ trợ tại cơ sở.

c) Thiết lập và theo dõi chỉ số/KPI truyền thông và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến theo định kỳ; thực hiện khảo sát, ghi nhận phản hồi để cải tiến nội dung, phương thức hỗ trợ.

9. Tập huấn, bồi dưỡng và tham gia các hoạt động chuyên môn theo kế hoạch của cơ quan Trung ương, Tỉnh; hoàn thiện cơ chế phối hợp

a) Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, hội nghị chuyên môn do cơ quan Trung ương, Tỉnh tổ chức (khi có kế hoạch triệu tập); đồng thời tổ chức phổ biến, triển khai lại tại địa phương, bảo đảm thống nhất nhận thức và cách làm.

b) Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung cơ chế phối hợp, quy trình nội bộ và các quy định có liên quan nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện kiểm soát TTHC và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

10. Cải cách quy định thủ tục hành chính, quy định kinh doanh; kiểm soát thủ tục hành chính trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật

a) Thực hiện kiểm soát TTHC ngay từ khâu đề nghị xây dựng, soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật; bảo đảm đánh giá tác động thủ tục hành chính, quy định kinh doanh theo quy định.

b) Trên cơ sở kết quả rà soát, kiến nghị phương án cắt giảm, đơn giản hóa quy định thủ tục hành chính, quy định kinh doanh; ưu tiên chuyển đổi yêu cầu “nộp giấy tờ” sang “khai thác dữ liệu” và tăng tái sử dụng kết quả số hóa.

11. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp

a) Tổ chức cải tiến quy trình giải quyết TTHC theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến và chất lượng trả kết quả điện tử.

b) Tăng cường theo dõi, phân tích số liệu giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh các khâu gây chậm trễ; thực hiện công khai, minh bạch chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

12. Giao Chỉ tiêu về thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử.

Các nhiệm vụ cụ thể về nội dung công việc, cơ quan chủ trì/phối hợp, thời gian thực hiện, sản phẩm đầu ra và chỉ tiêu đánh giá được thực hiện theo Phụ

lục kèm theo Kế hoạch; các cơ quan, đơn vị căn cứ Phụ lục để tổ chức triển khai và chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng thực hiện.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch được bảo đảm từ ngân sách nhà nước theo phân cấp và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có); việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định tại Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính; Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 và Thông tư số 33/2022/TT-BTC ngày 09/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

2. Nguyên tắc bố trí và sử dụng kinh phí

a) Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục Kế hoạch trong dự toán ngân sách năm 2026 được cấp có thẩm quyền giao; lồng ghép với các chương trình, nhiệm vụ có liên quan (cải cách hành chính, chuyển đổi số, kiểm soát thủ tục hành chính) để bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, tránh trùng lặp.

b) Khuyến khích huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước để thực hiện Kế hoạch.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, ngành xã

a) Căn cứ Kế hoạch này và Phụ lục kèm theo, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành xã tổ chức triển khai các nhiệm vụ được giao; chủ động bố trí nhân lực, kinh phí và các điều kiện cần thiết để bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả thực hiện.

b) Thực hiện nghiêm chế độ phối hợp, cung cấp thông tin, số liệu, tài liệu minh chứng phục vụ công tác kiểm tra, giám sát, đo lường, đánh giá và tổng hợp báo cáo; bảo đảm số liệu thống nhất với dữ liệu trên các hệ thống thông tin.

c) Thực hiện đầy đủ trách nhiệm cử/kiện toàn đầu mối, phân công rõ người cập nhật - người kiểm duyệt đối với các nội dung phải công khai, báo cáo; bảo đảm duy trì cập nhật thường xuyên theo yêu cầu tại Phụ lục.

d) Đối với kết luận/kiến nghị sau kiểm tra, cơ quan, đơn vị được kiểm tra chủ trì tổ chức khắc phục và báo cáo kết quả khắc phục đúng thời hạn theo yêu cầu (trong đó có mốc thời gian được nêu tại Phụ lục).

e) Giao các phòng, ngành là đầu mối chủ trì, tổ chức triển khai vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của ngành theo phân cấp ở địa phương, chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị cung cấp dịch vụ để cung cấp thông tin kết nối các hệ thống có liên quan trong giải quyết các vấn đề có liên quan khi truy cập, sử dụng hệ thống của ngành mình.

g) Giao các phòng, ngành là đầu mối chủ trì, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ và đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấu hình đúng, đầy đủ kịp thời các quy trình điện tử của TTHC ngay sau khi có quyết định ban hành, bao gồm cả các quy trình phi địa giới hành chính.

2. Phòng Kinh tế

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán chi thường xuyên thực hiện các nhiệm vụ thường xuyên hằng năm của các cơ quan, đơn vị theo khả năng cân đối ngân sách và phân cấp của Luật Ngân sách nhà nước, nguồn kinh phí lồng ghép các chương trình, kế hoạch có liên quan đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và huy động từ các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Là cơ quan đầu mối tham mưu, điều phối chung việc tổ chức thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn triển khai thống nhất trên phạm vi toàn xã; theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, ngành xã thực hiện nhiệm vụ theo Phụ lục.

b) Ban hành hướng dẫn thống nhất về chế độ báo cáo, tiêu chí, biểu mẫu, cách hiểu và cách tính chỉ tiêu; chuẩn hóa nguồn dữ liệu, thời điểm chốt số liệu nhằm hạn chế sai lệch giữa số liệu hệ thống và báo cáo.

c) Thiết lập cơ chế đầu mối và lịch chốt số liệu phục vụ tổng hợp báo cáo (tháng/quý/năm); tổ chức đôn đốc chế độ báo cáo hằng tháng của các cơ quan, đơn vị gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công.

d) Tổng hợp, lập và gửi **báo cáo định kỳ hằng tháng, quý và báo cáo năm 2026** về hoạt động kiểm soát TTHC trên Hệ thống báo cáo theo quy định; thực hiện báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

đ) Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ đầu mối; duy trì cơ chế điều phối - thông tin điều hành; kịp thời tổng hợp, xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình báo cáo và triển khai nhiệm vụ.

e) Chủ trì theo dõi, tổng hợp các báo cáo chuyên đề theo Phụ lục (một cửa, số hóa - tái sử dụng, truyền thông - hỗ trợ DVC, tiếp nhận - xử lý vướng mắc...) để tích hợp báo cáo chung của Kế hoạch.

g) Trường hợp cần thiết, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND xã điều chỉnh Kế hoạch này để phù hợp với chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh.

4. Phòng Văn hóa – Xã hội

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; đánh giá chất lượng phục vụ, thái độ phục vụ tại Bộ phận Một cửa; phối hợp tham mưu công tác thi đua, khen thưởng gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ theo Phụ lục.

b) Phối hợp tổ chức tập huấn nghiệp vụ liên quan kiểm soát TTHC và cơ chế Một cửa; phối hợp theo dõi, xử lý các nội dung liên quan đến công vụ, công chức khi phát sinh theo Kế hoạch, Phụ lục.

c) Tham mưu UBND xã ban hành hoặc trình cơ quan có thẩm quyền ban hành về **cơ chế, chính sách phù hợp, bảo đảm bố trí đầy đủ, chất lượng về nhân lực hằng năm và chính sách hỗ trợ hằng tháng** cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công phục vụ cho

việc triển khai các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, của tỉnh.

5. Văn phòng HĐND và UBND

a) Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, rà soát danh mục văn bản có quy định TTHC, quy định kinh doanh theo Phụ lục; kịp thời tham mưu xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền.

b) Phối hợp hướng dẫn, thẩm định nội dung liên quan cải cách quy định, đơn giản hóa TTHC, quy định kinh doanh theo lộ trình và yêu cầu báo cáo tại Phụ lục.

c) Kiểm soát chặt chẽ việc đánh giá tác động TTHC, kiên quyết đề nghị không ban hành hoặc loại bỏ các thủ tục rườm rà, không cần thiết hoặc các quy định phát sinh "giấy phép con" trái thẩm quyền.

d) Chủ trì hướng dẫn các phòng, ban, ngành thực hiện đánh giá tác động TTHC, nhận dạng văn bản có quy định TTHC. Tuyệt đối không để ban hành văn bản khi chưa có kết quả thẩm định đánh giá tác động.

đ) Phối hợp đăng tải/phát sóng thông tin công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và các nội dung truyền thông theo chỉ đạo của UBND xã; bảo đảm thông tin kịp thời, đúng định hướng, sử dụng số liệu thống nhất do cơ quan đầu mối cung cấp.

e) Thực hiện chế độ báo cáo kết quả truyền thông (theo quý và/hoặc theo yêu cầu).

6. Công an xã

a) Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, ngành tăng cường khai thác, sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành công an để phục vụ giải quyết TTHC, hạn chế tối đa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giấy khi thông tin đã được xác thực.

b) Chủ trì triển khai kết nối, khai thác định danh và xác thực điện tử (VNeID mức độ 2) phục vụ thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn các cơ quan xử lý các vấn đề nghiệp vụ liên quan đến định danh.

c) Phối hợp đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình kết nối, khai thác dữ liệu và vận hành hệ thống; chịu trách nhiệm kịp thời cảnh báo, phòng ngừa và xử lý các sự cố an toàn thông tin theo quy định.

d) Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến.

đ) Thực hiện nghiêm việc giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu; phối hợp chặt chẽ với công chức Tư pháp - Hộ tịch để giải quyết các hồ sơ liên thông đúng hạn.

e) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, chiến sĩ trong giải quyết TTHC. Kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm hoặc điều chuyển vị trí công tác đối với các trường hợp có hành vi sách nhiễu, gây phiền hà, né tránh, dùn dẩy hoặc yêu cầu người dân nộp giấy tờ khi thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu.

g) Phối hợp tổ chức kiểm tra đột xuất, chuyên đề về việc triển khai định danh/xác thực điện tử và việc tuân thủ quy trình khai thác dữ liệu dân cư.

7. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Báo cáo hằng tháng: Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, ngành tham mưu UBND xã thực hiện báo cáo theo yêu cầu của Phụ lục (gồm tình hình một cửa, số hóa - tái sử dụng, truyền thông-hỗ trợ DVC, tiếp nhận - xử lý vướng mắc,...); gửi đúng hạn về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp.

b) Báo cáo hằng quý (trên Hệ thống báo cáo): Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, lập và gửi báo cáo quý về hoạt động kiểm soát TTHC trên Hệ thống báo cáo theo quy định; các cơ quan, đơn vị phối hợp cung cấp số liệu, nhận xét, kiến nghị đúng thời hạn.

c) Báo cáo năm (trên Hệ thống báo cáo): Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, lập và gửi báo cáo năm 2026 theo yêu cầu; các cơ quan, đơn vị cung cấp đầy đủ phụ lục số liệu và minh chứng theo hướng dẫn.

d) Báo cáo đột xuất: Thực hiện khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền hoặc theo chỉ đạo của UBND tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tổng hợp, gửi báo cáo; các cơ quan, đơn vị khẩn trương cung cấp thông tin, số liệu, tài liệu liên quan.

đ) Nguyên tắc dữ liệu báo cáo: bảo đảm thống nhất, đồng bộ giữa báo cáo và dữ liệu hệ thống (cách tính chỉ số, nguồn dữ liệu và thời điểm chốt số liệu). Trường hợp có thay đổi chế độ báo cáo, Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm hướng dẫn các đơn vị thực hiện.

10. Tổ chức triển khai theo Phụ lục

Các nhiệm vụ cụ thể về nội dung công việc, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời gian thực hiện, kết quả/sản phẩm đầu ra và yêu cầu báo cáo được thực hiện đúng theo Phụ lục kèm theo Kế hoạch; trường hợp phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, tham mưu chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Sở Tư pháp (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- CT và các PCT UBND;
- UBMTTQ Việt Nam;
- Các phòng, ban, ngành xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Trưởng ấp các ấp;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Trung

PHỤ LỤC
Nội dung thực hiện tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính,
triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử
và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Vĩnh Thuận
(Kèm theo Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Thuận)

1. Thực hiện các nhiệm vụ trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (Xây dựng văn bản chỉ đạo; Công tác thể chế; Rà soát danh sách cán bộ đầu mối)

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2026 của xã (kế hoạch chung/khung triển khai)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Tháng 02/2026	Kế hoạch được ban hành; phân công nhiệm vụ, mốc thời gian, chế độ báo cáo	Bám mục III.1 “xây dựng và ban hành các kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC...”
2	Ban hành kế hoạch/đề cương kiểm tra công tác kiểm soát TTHC năm 2026 (nội dung, đối tượng, thời điểm kiểm tra)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026	Kế hoạch kiểm tra được phê duyệt; danh mục đơn vị kiểm tra; biểu mẫu kiểm tra	Có thể lồng ghép kiểm tra một cửa, số hóa hồ sơ, kỷ luật giải quyết TTHC
3	Tổ chức kiểm tra định kỳ công tác kiểm soát TTHC tại cơ quan, địa phương	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II-IV/2026	Biên bản kiểm tra; kết luận/kiến nghị; danh mục nội dung khắc phục	Đề xuất tối thiểu 02 đợt/năm; ưu tiên đơn vị có tỷ lệ trễ hạn cao

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
4	Tổ chức kiểm tra chuyên đề/đột xuất (khi có phản ánh, kiến nghị; khi có chỉ đạo cấp trên; khi phát sinh vấn đề nóng)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Trong 10-15 ngày từ khi có yêu cầu (đề xuất)	Báo cáo kiểm tra chuyên đề; kiến nghị xử lý; thông báo kết quả	Thời hạn có thể điều chỉnh theo tính chất vụ việc
5	Rà soát, cập nhật danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC (cấp xã)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cơ quan có liên quan	Cập nhật khi có thay đổi	Danh sách đầu mối (họ tên, chức vụ, SĐT, email, nhiệm vụ) được tổng hợp; cơ chế thay thế khi biến động nhân sự	Phục vụ yêu cầu “6 rõ”, bảo đảm phối hợp thông suốt trong KSTTHC; Cung cấp Quyết định về Văn phòng UBND tỉnh theo dõi (Sau khi UBND tỉnh ban hành quy chế)
6	Đề nghị Ban hành/kiện toàn quyết định phân công nhiệm vụ đối với cán bộ đầu mối KSTTHC tại đơn vị	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cơ quan có liên quan	Quý I/2026	Quyết định/Thông báo phân công; mô tả nhiệm vụ; cơ chế báo cáo	Có thể gắn với tiêu chí đánh giá, thi đua; gắn trách nhiệm người đứng đầu
7	Tham gia tập huấn/ hướng dẫn nghiệp vụ KSTTHC cho cán bộ đầu mối (quy trình, biểu mẫu, chế độ báo cáo)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cơ quan có liên quan	Ít nhất 01 lớp trong Quý I-II/2026; bổ sung theo nhu cầu	Tài liệu tập huấn; danh sách học viên; biên bản/ảnh minh chứng	Tập trung nội dung kiểm soát quy định TTHC, công bố/công

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
						khai, xử lý phản ánh
8	Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả KSTTHC (tháng/quý/năm) theo chế độ báo cáo của Kế hoạch	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các phòng, ban, ngành	Hàng tháng (đề xuất chốt số liệu trước ngày 20); quý/năm theo yêu cầu	Báo cáo tháng/quý/năm; danh mục nhiệm vụ hoàn thành/chưa hoàn thành; kiến nghị xử lý	Bám quy định Mục V về báo cáo hàng tháng
9	Theo dõi, đôn đốc khắc phục sau kiểm tra (kết luận/kiến nghị kiểm tra KSTTHC)	Cơ quan được kiểm tra (chủ trì khắc phục)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (đôn đốc); Phòng Văn hóa - XH (phối hợp)	30 ngày từ khi có kết luận (Điều 57 Thông tư 02/2017/TT-VPCP)	Báo cáo khắc phục; minh chứng hoàn thành; cập nhật kết quả	Có thể chia nhóm “khắc phục ngay/khắc phục theo lộ trình”
10	Thực hiện nhiệm vụ thể chế liên quan KSTTHC: rà soát văn bản nội bộ (quy chế phối hợp, quy định nội bộ) để phù hợp mô hình 02 cấp, TTHC điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công	các cơ quan liên quan	Quý II/2026	Dự thảo/đề xuất sửa đổi, bổ sung quy chế/quy định nội bộ; văn bản ban hành (nếu cần)	Nhằm bảo đảm thống nhất với mô hình chính quyền 02 cấp được nêu trong Kế hoạch
11	Tham gia các đợt tập huấn nghiệp vụ, hội nghị, hội thảo, tọa đàm về hoạt động kiểm soát TTHC do	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các đơn vị có liên quan	Tham dự Hội nghị, Hội thảo, tọa đàm, ...	Theo Kế hoạch của Trung ương, Tỉnh	

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
	Trung ương, Tỉnh tổ chức, triển khai					
12	Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026	Kế hoạch rà soát quy định thủ tục hành chính năm 2026	
13	Kế hoạch Phát động thi đua trong thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn xã Vĩnh Thuận	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026	Kế hoạch Phát động thi đua được ban hành	Trên địa bàn xã
14	Tham gia đoàn công tác đi khảo sát thực tế về cách làm mới, làm hay, gương điển hình tiêu biểu trong công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và giải quyết TTHC và Quyết định 766/QĐ-TTg (nếu có)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026	Tham gia đoàn công tác học tập kinh nghiệm	

2. Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Rà soát văn bản QPPL/văn bản của bộ, ngành và của tỉnh để xác định TTHC mới/sửa đổi/bãi bỏ thuộc ngành, lĩnh vực quản lý	Trung tâm Phục vụ hành chính công (đối với TTHC thuộc thẩm quyền)	Các phòng, ban, ngành	Hàng tháng (01-12/2026)	Danh mục TTHC biến động; tổng hợp căn cứ pháp lý	Là đầu vào cho hồ sơ trình công bố
2	Tham mưu UBND xã ban hành Thông báo công bố danh mục TTHC và tổ chức công khai	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Trong tháng phát sinh hồ sơ công bố	thông báo/đăng tải công khai đúng thời hạn	Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối theo dõi, tổng hợp báo cáo
3	Cập nhật và công khai TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (biểu mẫu, thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời hạn, cơ quan giải quyết, quy trình)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (đối với TTHC thuộc thẩm quyền)	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 rà soát tổng thể; hàng tháng cập nhật phát sinh	Dữ liệu TTHC hiển thị đúng; đồng nhất với CSDLQG; quy trình điện tử phù hợp	Bám nội dung “công khai TTHC trên ... HTTT giải quyết TTHC của tỉnh...”
4	Rà soát danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa xã, bảo đảm	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 (đợt 1); Quý III/2026 (đợt 2)	Danh mục TTHC tiếp nhận tại Một cửa được cập nhật;	Bám nội dung “phối hợp rà soát danh mục

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
	đầy đủ TTHC đưa vào tiếp nhận tại Một cửa				thông báo điều chỉnh (nếu có)	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa...”
5	Niêm yết/công khai bổ sung TTHC trên Trang TTĐT của xã, tại trụ sở Bộ phận Một cửa (theo điều kiện)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 hoàn thành chuẩn hóa niêm yết; duy trì thường xuyên	Bộ niêm yết; đường dẫn công khai; minh chứng niêm yết	Phục vụ công tác kiểm tra định kỳ/đợt xuất
6	Tổng hợp, báo cáo định kỳ tình hình công bố – công khai TTHC (số lượng cập nhật; lỗi/khắc phục; kiến nghị)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các phòng, ban, ngành	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tháng/quý/năm; danh mục tồn tại; kiến nghị xử lý	Bám chế độ báo cáo hàng tháng theo Mục V

3. Tiếp tục triển khai thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Rà soát, cập nhật danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 (đợt 1); Quý III/2026 (đợt 2)	Danh mục TTHC tiếp nhận tại Một cửa được cập nhật; thông báo điều chỉnh (nếu có)	Thống nhất mô hình 02 cấp (tỉnh–xã)

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
2	Rà soát, đề xuất điều chỉnh quy trình nội bộ giải quyết TTHC xã, bảo đảm rõ trách nhiệm từng khâu	Trung tâm Phục vụ hành chính công (đối với TTHC thuộc thẩm quyền)	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 (hoàn thành rà soát); cập nhật khi có thay đổi	Bộ quy trình nội bộ được ban hành/điều chỉnh; phân công trách nhiệm; mốc thời gian xử lý từng bước	Bám nội dung “xây dựng, ban hành quy trình nội bộ...”
3	Đề xuất cập nhật quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh tương ứng quy trình nội bộ đã ban hành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II/2026; cập nhật phát sinh trong năm	Quy trình điện tử cấu hình đầy đủ; luồng xử lý liên thông; trạng thái hồ sơ hiển thị thống nhất	Điều kiện để theo dõi tiến độ, thống kê trễ hạn
4	Chuẩn hóa, công khai thông tin đầu mối hỗ trợ (tiếp nhận – trả kết quả, hướng dẫn DVC trực tuyến, phản ánh kiến nghị) tại Bộ phận Một cửa và trên môi trường điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 (hoàn thành công khai); duy trì cập nhật	Danh sách đầu mối; số điện thoại/email; quy trình tiếp nhận – phản hồi; niêm yết công khai	Bám nội dung “công khai đầu mối hỗ trợ...”
5	Thực hiện công khai việc chậm trễ, những nhiễu (nếu có) và kết quả xử lý; công khai xin lỗi khi trễ hạn theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Hàng tháng; phát sinh theo vụ việc	Thông báo/đăng tải công khai; hồ sơ xử lý; thống kê trễ hạn và khắc phục	Bám nội dung “công khai việc chậm trễ, những nhiễu...”

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
6	Rà soát, hoàn thiện và ban hành/điều chỉnh Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa xã phù hợp mô hình 02 cấp và giải quyết TTHC điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II/2026	Quy chế/Quy định được ban hành hoặc điều chỉnh; quy định rõ tiếp nhận – giải quyết – trả kết quả; phối hợp liên thông	Bám nội dung “tiếp tục rà soát, hoàn thiện, ban hành quy chế hoạt động...”
7	Trang bị/triển khai thiết bị, giải pháp hỗ trợ quét QR/CCCD và tra cứu hồ sơ tại Bộ phận Một cửa	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II/2026 (triển khai tối thiểu); Quý III/2026 (hoàn thiện)	Điểm Một cửa có thiết bị/quy trình sử dụng; người dân tra cứu nhanh; giảm nhập liệu	Bám nội dung “thiết bị đọc mã QR; CCCD...”
8	Tham gia bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ Một cửa cho công chức Bộ phận Một cửa (tiếp nhận, số hóa, hướng dẫn DVC trực tuyến, thái độ phục vụ)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II–Quý III/2026	Lớp tập huấn; tài liệu; danh sách tham dự; đánh giá sau tập huấn	Gắn với đánh giá chất lượng phục vụ và kỷ luật công vụ
9	Tổng hợp, báo cáo định kỳ tình hình triển khai Một cửa, Một cửa liên thông (tỷ lệ đúng hạn, liên thông, hồ sơ trực tuyến, mức độ hài lòng)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các phòng, ban, ngành	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tổng hợp; danh mục vướng mắc; kiến nghị giải pháp	Bám chế độ báo cáo theo Mục V pháp

4. Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa giữa các cơ quan, đơn vị

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ khi tiếp nhận: quét/đính kèm bản số đúng cấu trúc, đầy đủ, rõ nét	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cơ quan chuyên môn xử lý; Đơn vị cung cấp HTTT	Hàng tháng (01–12/2026)	Tỷ lệ hồ sơ được số hóa khi tiếp nhận; bản số đầy đủ thành phần	Thực hiện gắn với nhiệm vụ CBCCVC trong quá trình tiếp nhận
2	Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC và cấp kết quả điện tử/lưu kho dữ liệu kết quả	Cơ quan giải quyết TTHC	Các cơ quan liên quan; Đơn vị cung cấp HTTT	Hàng tháng (01–12/2026)	100% kết quả được số hóa và lưu kho; kết quả điện tử cung cấp cho cá nhân/tổ chức	Bám mục tiêu “100% số hóa kết quả; 100% cấp kết quả điện tử”
3	Thiết lập/hoàn thiện Kho dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả trên HTTT giải quyết TTHC; bảo đảm tra cứu, tái sử dụng	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II/2026 (hoàn thiện chức năng); duy trì vận hành	Kho dữ liệu hoạt động ổn định; có phân quyền; có nhật ký truy cập	Bảo đảm an toàn thông tin, phân quyền theo thẩm quyền
4	Triển khai tái sử dụng dữ liệu số hóa giữa các cơ quan: sử dụng lại thành phần hồ sơ/kết quả đã có, hạn chế yêu cầu nộp lại	Cơ quan giải quyết TTHC	Các phòng, ban, ngành	Quý III/2026 (triển khai diện rộng); duy trì thường xuyên	Tỷ lệ tái sử dụng đạt chỉ tiêu; quy trình hướng dẫn tái sử dụng; thống kê số lượt tái sử dụng	Bám chỉ tiêu “≥80% tái sử dụng dữ liệu số hóa” trong mục tiêu kế hoạch

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
5	Gắn trách nhiệm số hóa với đánh giá CBCCV: Đưa chỉ tiêu số hóa vào giao việc, theo dõi năng suất (số lượng/ tỷ lệ số hóa, chất lượng bản số)	Thủ trưởng cơ quan	Phòng Văn hóa – Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý II/2026 (ban hành tiêu chí); áp dụng từ Quý III/2026	Bộ tiêu chí/ chỉ tiêu giao việc; kết quả đánh giá định kỳ; xử lý trường hợp không thực hiện	Bảo đảm “gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của CBCCV” theo yêu cầu nhiệm vụ 4
6	Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin trong số hóa và khai thác dữ liệu (phân quyền, lưu vết, sao lưu, phòng chống rò rỉ)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Công an xã, các ngành có liên quan	Quý II/2026 (thiết lập biện pháp); duy trì thường xuyên	Quy chế phân quyền; nhật ký truy cập; phương án sao lưu; biên bản kiểm tra ATTT	Gắn yêu cầu bảo vệ dữ liệu cá nhân, dữ liệu nhạy cảm
7	Tham gia tập huấn kỹ năng số hóa cho Bộ phận Một cửa (quét, chuẩn hóa tệp, ký số, lưu kho, tái sử dụng)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng, ban, ngành	Quý II–Quý III/2026	Tài liệu tập huấn; danh sách tham dự; đánh giá sau tập huấn	
8	Theo dõi, tổng hợp báo cáo định kỳ kết quả số hóa và tái sử dụng dữ liệu (tỷ lệ số hóa, tỷ lệ tái sử dụng, tồn tại/vướng mắc)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các phòng, ban, ngành	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tháng/quý/năm; bảng số liệu; kiến nghị giải pháp	Bám chế độ báo cáo theo Mục V

5. Tiếp tục rà soát, đánh giá, cấu trúc lại quy trình đối với các dịch vụ công trực tuyến đang được tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia phù hợp với mô hình hệ thống tập trung theo Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG ngày 17/10/2025 (sau đây gọi là Mô hình 5721) và Văn bản số 7753/BKHCN-CĐSQG ngày 17/12/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Phối hợp Bộ, ngành chủ quản kiểm thử quy trình, nghiệp vụ (nếu có), trước khi cung cấp, triển khai dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công; các ngành có liên quan	Quý III–Quý IV/2026	Kịch bản kiểm thử; nhật ký lỗi; biên bản nghiệm thu	Có Phụ lục kế hoạch triển khai tham khảo và yêu cầu phối hợp triển khai/thí điểm

6. Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, thủ tục hành chính

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Thiết lập/duy trì đầu mối và kênh tiếp nhận vướng mắc về quy định, TTHC (trực tuyến, điện thoại, văn bản; tại Bộ phận Một cửa xã)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (đầu mối điều phối)	Các phòng, ban, ngành	Quý I/2026 (thiết lập); duy trì thường xuyên	Danh mục đầu mối; quy trình tiếp nhận–phân loại–chuyển xử lý; công khai kênh tiếp nhận	Bảo đảm tiếp nhận thống nhất, tránh bỏ sót
2	Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC: tiếp nhận – xác minh – trả lời – công khai kết quả (nếu cần)	Cơ quan có thẩm quyền giải quyết vướng mắc (theo lĩnh vực)	Trung tâm Phục vụ hành chính công;	Thường xuyên; tổng hợp theo tháng/quý	Văn bản trả lời; thông báo kết quả; hồ sơ xử lý vướng mắc	Tách rõ “vướng quy định” và “vướng kỹ thuật” để xử lý đúng đầu mối

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
			các ngành liên quan			
3	Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ quy định/TTHC không phù hợp; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền (cấp tỉnh)	Sở, ban, ngành (theo lĩnh vực)	Trung tâm Phục vụ hành chính công; các ngành liên quan	Quý II/2026 (đợt 1); Quý IV/2026 (đợt 2)	Hồ sơ kiến nghị/đề xuất; phương án đơn giản hóa; báo cáo kết quả	Gắn nhiệm vụ cải cách quy định/TTHC và cải cách QĐKD (mục 10)
4	Xử lý vướng mắc kỹ thuật trên HTTT giải quyết TTHC (lỗi nộp hồ sơ, ký số, thanh toán, đồng bộ trạng thái, tra cứu...)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Thường xuyên; xử lý theo mức độ (ưu tiên lỗi diện rộng)	Nhật ký xử lý sự cố; thông báo khắc phục; tỷ lệ lỗi giảm	Nên có cơ chế tiếp nhận ticket/phiếu yêu cầu và thời hạn xử lý theo mức độ
5	Thực hiện nghiêm xin lỗi tổ chức/cá nhân khi giải quyết trễ hạn và công khai kết quả xử lý theo quy định nội bộ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Hàng tháng (01–12/2026)	Thư xin lỗi/ thông báo xin lỗi; thống kê hồ sơ trễ hạn; biện pháp khắc phục	Bám nội dung “thực hiện xin lỗi khi trễ hạn...”
6	Tổ chức rà soát, xử lý hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà; công khai kết quả xử lý (nếu có)	Thủ trưởng cơ quan	Phòng Văn hóa – Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phát sinh trong năm 2026; tổng hợp theo quý	Quyết định xử lý/nhắc nhở; thông báo công khai; biện pháp phòng ngừa	Bám nội dung “công khai danh sách... những nhiễu; xử lý nghiêm...”

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
7	Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ vướng mắc (số lượng; nhóm vấn đề; tỷ lệ xử lý; kiến nghị)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các ngành liên quan	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tháng/quý/năm; bảng thống kê; kiến nghị UBND tỉnh/Trung ương	Bám chế độ báo cáo hàng tháng gửi VPUBND tỉnh

7. Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Thiết lập/chuẩn hóa đầu mối phụ trách công khai kết quả QĐ 766 tại xã (phân công rõ người cập nhật, người kiểm duyệt)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý I/2026	Quyết định/Thông báo phân công; danh sách đầu mối cập nhật	Bảo đảm duy trì cập nhật đều theo tuần/tháng
2	Thực hiện công khai kết quả theo tuần/tháng trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị và phương tiện truyền thông phù hợp	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Hàng tuần; hàng tháng	Bài đăng/công khai bảng chỉ số; đường dẫn công khai; minh chứng đăng tải	Bám yêu cầu “công khai... định kỳ tháng, tuần... trên Cổng TTĐT và phương tiện truyền thông”

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
3	Công khai danh sách hồ sơ trễ hạn, lý do, biện pháp khắc phục và kết quả xử lý (nếu có) để cải thiện chỉ số chất lượng phục vụ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Hàng tháng	Danh sách/ thông báo công khai; kế hoạch khắc phục; báo cáo giảm trễ hạn	Liên thông nhiệm vụ xin lỗi trễ hạn và kỷ luật công vụ
4	Tổ chức truyền thông kết quả xếp hạng/cải thiện, biểu dương đơn vị tốt; nhắc nhở đơn vị thấp, công bố lộ trình cải thiện	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý II–Quý IV/2026	Tin/bài truyền thông; thông cáo; nội dung biểu dương/nhắc nhở	Tăng động lực thi đua, nâng chất lượng phục vụ
5	Tổng hợp, báo cáo định kỳ tình hình công khai và kết quả QĐ 766 toàn xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các ngành liên quan	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tổng hợp; bảng xếp hạng; kiến nghị giải pháp	Bám chế độ báo cáo theo Mục V của Kế hoạch

8. Đẩy mạnh công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
1	Xây dựng bộ nhận diện/thông điệp truyền thông thống nhất (mẫu banner, infographic...)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý I/2026	Bộ mẫu chuẩn dùng toàn tỉnh	Dùng chung cho cấp tỉnh và cấp xã	Sản phẩm truyền thông

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
2	Truyền thông lợi ích thanh toán trực tuyến (giảm thời gian, minh bạch phí)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý II/2026	Tin/bài/infographic; số giao dịch tăng	Hướng tới chỉ tiêu thanh toán trực tuyến	Sản phẩm truyền thông
3	Truyền thông đa kênh: Zalo OA, Facebook, YouTube, loa truyền thanh cơ sở	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Hàng tháng (01–12/2026)	Lịch đăng tải; thông kê tiếp cận	Mỗi tháng tối thiểu 02 nội dung/xã (đề xuất)	Sản phẩm truyền thông
4	Truyền thông công khai kết quả, chuyển biến trong giải quyết TTHC theo dữ liệu công khai/được cung cấp (tỷ lệ đúng hạn, mức độ hài lòng, số hóa, tái sử dụng...); hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; biểu dương tập thể, cá nhân tiêu biểu; phản ánh tồn tại để chấn chỉnh, cải thiện chất lượng phục vụ.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Hàng tháng (01–12/2026)	Tối thiểu 02 tin/bài/phóng sự/chuyên đề/tháng phản ánh kết quả; thông tin hướng dẫn kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hợp pháp. Gửi kèm báo cáo kết quả theo quý (thống kê số lượt phát sóng/tiếp cận, nội dung chính, đề xuất điều chỉnh) gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp	Lồng ghép báo cáo quý/năm; bảo đảm nội dung truyền thông dựa trên số liệu thống nhất do cơ quan đầu mối cung cấp; Nêu gương điển hình, hướng dẫn thao tác	Sản phẩm truyền thông
5	Tham gia tập huấn CBCC Bộ phận Một cửa cấp xã về kỹ năng hướng dẫn người dân dùng DVC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý I/2026	Lớp tập huấn; tài liệu; danh sách		Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
							cửa và cộng đồng
6	Thiết lập quầy/kiosk hỗ trợ DVC tại Bộ phận Một cửa xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý II/2026	01 quầy/kiosk; nhật ký hỗ trợ	Bố trí nhân sự trực	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
7	Thiết lập điểm hỗ trợ DVC tại Bộ phận Một cửa xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý II/2026	Điểm hỗ trợ; sổ theo dõi	Có poster/QR hướng dẫn	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
8	Công khai danh mục TTHC khuyến khích nộp trực tuyến theo nhóm ưu tiên	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý II/2026	Danh mục công khai; cập nhật hằng quý	Ưu tiên TTHC phát sinh nhiều hồ sơ	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
9	Hướng dẫn cài đặt và sử dụng VNeID/định danh điện tử khi thực hiện DVC	Công an xã	Các ngành liên quan	Quý II–Quý III/2026	Tài liệu; số lượt hỗ trợ	Tổ chức tại điểm hỗ trợ DVC	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
10	Bổ sung hướng dẫn cho nhóm yếu thế (người cao tuổi, khuyết tật): hướng dẫn in lớn, hỗ trợ trực tiếp	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Quý III/2026	Bộ hướng dẫn; nhật ký hỗ trợ	Bố trí ưu tiên tại điểm hỗ trợ	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
11	Biểu dương công chức “hướng dẫn tốt” tại Một cửa; công khai gương điển hình	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành liên quan	Hàng tháng	Danh sách biểu dương; tin/bài	Khuyến khích thái độ phục vụ	Đo lường – thi đua – kiểm tra – báo cáo
12	Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả truyền thông – hướng dẫn – khuyến khích sử dụng DVC trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các ngành liên quan	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tổng hợp; số liệu; kiến nghị	Phục vụ tổng hợp báo cáo chung của Kế hoạch	Đo lường – thi đua – kiểm tra – báo cáo

9. Các nội dung khác về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Tổ chức thực hiện báo cáo định kỳ hàng quý về hoạt động KSTTHC trên Hệ thống báo cáo của VPCP/BTP	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, gửi)	Các ngành có liên quan	Tháng; Quý I, II, III, IV/2026	Báo cáo quý trên hệ thống; số liệu, nhận xét, kiến nghị	Bám yêu cầu “báo cáo định kỳ hàng quý...”

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
2	Tổ chức thực hiện báo cáo năm 2026 về hoạt động KSTTHC trên Hệ thống báo cáo của VPCP/BTP	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, gửi)	Các ngành có liên quan	Tháng 12/2026	Báo cáo năm trên hệ thống; phụ lục số liệu; kiến nghị	Bám yêu cầu “báo cáo... năm”
3	Thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chính phủ/Thủ tướng/VPCP hoặc theo chỉ đạo của UBND tỉnh	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, gửi)	Các ngành có liên quan	Phát sinh trong năm 2026 (theo yêu cầu)	Báo cáo đột xuất; tài liệu/ số liệu minh chứng	Cần thiết lập cơ chế huy động số liệu nhanh
4	Tổng hợp, xử lý vướng mắc phát sinh trong báo cáo (lỗi hệ thống báo cáo VPCP; sai lệch số liệu; thiếu minh chứng)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, gửi)	Các ngành có liên quan	Hằng quý; phát sinh theo vụ việc	Nhật ký xử lý; hướng dẫn khắc phục; báo cáo điều chỉnh số liệu (nếu cần)	Bảo đảm báo cáo trên hệ thống đúng hạn

10. Cải cách các quy định TTHC, quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh (QĐKD)

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Rà soát, lập danh mục văn bản QPPL dự kiến ban hành/sửa đổi trong năm	Văn phòng HĐND và UBND	Các ngành có liên quan	Quý I/2026	Danh mục văn bản; lịch trình xây dựng	Là đầu vào cho kiểm soát TTHC trong VBQPPL

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
	2026 có quy định TTHC/QĐKD					
2	Tổ chức đo lường – đánh giá kết quả cải cách (tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thời gian xử lý, mức độ hài lòng DN, số kiến nghị được xử lý)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các ngành có liên quan	Hàng quý; tổng kết Quý IV/2026	Báo cáo đánh giá; bảng chỉ số; kiến nghị điều chỉnh	Phục vụ cải thiện môi trường kinh doanh
3	Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả cải cách TTHC/QĐKD (đợt rà soát; kiến nghị; văn bản sửa đổi; tác động)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các ngành có liên quan	Hàng quý; năm 2026	Báo cáo quý/năm; danh mục nhiệm vụ hoàn thành/chưa hoàn thành	Tích hợp vào báo cáo KSTTHC/CCTTHC chung

11. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Rà soát hiện trạng quy trình giải quyết TTHC và DVC (điểm nghẽn; tỷ lệ trực tuyến; tỷ lệ đúng hạn; phản ánh, kiến nghị) để xác định danh mục ưu tiên đổi mới	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành có liên quan	Quý I/2026	Báo cáo hiện trạng; danh mục TTHC/DVC ưu tiên	Ưu tiên TTHC phát sinh nhiều hồ sơ, tác động lớn

TT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
2	Mở rộng/chuẩn hóa trả kết quả điện tử và tái sử dụng kết quả số hóa giữa các cơ quan (giảm yêu cầu nộp lại)	Các cơ quan giải quyết TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hàng tháng (01–12/2026)	Tỷ lệ trả kết quả điện tử; thống kê tái sử dụng kết quả	Gắn nhiệm vụ số hóa và kho dữ liệu
3	Chuẩn hóa đo lường mức độ hài lòng sau giải quyết TTHC (khảo sát điện tử, QR tại quầy) và cơ chế cải tiến	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các ngành có liên quan	Quý III/2026	Bộ câu hỏi khảo sát; báo cáo kết quả; kế hoạch cải tiến	Gắn công khai chất lượng phục vụ (mục 7)
4	Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả đổi mới giải quyết TTHC, cung cấp DVC (chỉ số trước/sau; tồn tại; kiến nghị)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp)	Các ngành có liên quan	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tổng hợp; bảng chỉ số; kiến nghị	Lồng ghép trong báo cáo KSTTHC/CCTTHC chung

12. Giao Chỉ tiêu về thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử

12.1. Đạt loại tốt (tối thiểu từ 80 đến dưới 90 điểm) theo 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 tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

12.2. Tỷ lệ theo các nghị quyết Chính phủ tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP năm 2026, Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025, Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/04/2025

TT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì theo dõi, đánh giá	Ghi chú
	Chỉ tiêu về thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử					
1	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công	%	80	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
2	Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp	%	80	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công	%	80	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
4	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	%	80	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
5	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
6	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
7	Tiếp tục duy trì thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
8	Triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	%	100	Các phòng, ban, ngành	Văn phòng HĐND và UBND	

TT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì theo dõi, đánh giá	Ghi chú
9	Tỷ lệ thủ tục hành chính nội bộ được thực hiện đầy đủ	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
10	Tỷ lệ thủ tục hành chính nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
11	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC của xã được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
12	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ	%	Phần đầu 100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên
13	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
14	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp được xử lý đúng hạn.	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
15	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	%	100	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
16	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	95	Các phòng, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công	