

Số: 28/KH-UBND

Vĩnh Phong, ngày 10 tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH

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 Phong

Thực hiện Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của UBND tỉnh An Giang về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn tỉnh An Giang.

UBND xã Vĩnh Phong ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn xã Vĩnh Phong, 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; 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 tỷ lệ 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.

- Phần đầu 100% cơ quan, đơn vị của 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.

- Đẩy mạnh truyền thông để nâng cao tỷ lệ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.



2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh về công tác cải cách thủ tục hành chính.

- 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).

- 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.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm chính trị, nỗ lực hành động của người đứng đầu.

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.

- 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).

- 100% chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

- 100% thủ tục hành chính nội bộ được công bố 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 địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Phấn đấu 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 các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (KSTTHC) năm 2026; thực hiện các văn bản triển khai, bảo đảm phân công rõ trách nhiệm, thời hạn và kết quả đầu ra.

b) 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.

c) 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.

d) 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 khai thủ tục hành chính

a) Thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính theo quy định; niêm yết, công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử.

b) Thực hiện cập nhật thủ tục hành chính hằng tháng và theo từng quyết định công bố, công bố lại. Rà soát danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo quy định.

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

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) Tham gia bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (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.

c) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục tồn tại; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.



d) 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.

đ) Tiếp tục thực hiện các thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo quy định.

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

a) Triển khai 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 thủ tục hành chính; thực hiện theo dõi kết quả số hóa theo định kỳ.

b) Thực hiện 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 thủ tục hành chính; tổ chức thống kê, theo dõi tỷ lệ/lượt tái sử dụng, phục vụ cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ công.

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

Thực hiện rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính tại địa phương, ưu tiên các nhóm thủ tục người dân thường xuyên thực hiện hoặc còn vướng mắc để kiến nghị cải cách. Địa phương chủ động đề xuất cắt giảm các loại giấy tờ không cần thiết, rút ngắn thời gian chờ đợi và đẩy mạnh việc tái sử dụng dữ liệu số từ căn cước công dân hay cơ sở dữ liệu quốc gia.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Thực hiện tiếp nhận, phân loại và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân về thủ tục hành chính, đảm bảo báo cáo kết quả đúng quy định. Địa phương thực hiện nghiêm túc việc công khai xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn và công khai kết quả xử lý các trường hợp công chức gây phiền hà, những nhiễu (nếu có). Qua đó, tăng cường tính minh bạch, siết chặt kỷ cương công vụ và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

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

Thực hiện theo dõi, tổng hợp và công khai minh bạch dữ liệu đánh giá mức độ hài lòng và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, đảm bảo thông tin khách quan và kịp thời. Kết quả này được dùng làm căn cứ quan trọng để đánh giá thi đua, khen thưởng và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với cán bộ, công chức cấp xã.

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

Đẩy mạnh tuyên truyền truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua hệ thống loa phát thanh, mạng xã hội và tổ công nghệ số cộng đồng

phù hợp với từng tổ, ấp. Các sản phẩm tuyên truyền như video hướng dẫn, tờ rơi được thiết kế dễ hiểu, giúp người dân dễ dàng tiếp cận và thực hiện. Định kỳ, xã thực hiện khảo sát mức độ thành thạo và ghi nhận phản hồi của người dân để cải tiến phương thức hỗ trợ, đảm bảo nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ điện tử tại địa phương.

9. Tập huấn, bồi dưỡng và tham gia các hoạt động chuyên môn theo kế hoạch của tỉnh

Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, hội nghị chuyên môn do cơ quan tỉnh tổ chức (khi có văn bản triệu tập).

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

Tập trung đổi mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả công việc; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chú trọng nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và chất lượng trả kết quả bản điện tử. Công tác theo dõi, phân tích số liệu được thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời chấn chỉnh các khâu gây chậm trễ, bảo đảm tính công khai và minh bạch trong toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ tại cơ sở.

11. Giao chỉ tiêu về thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành 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

Kinh phí thực hiện kế hoạch tại xã được bảo đảm từ ngân sách nhà nước năm 2026 và các nguồn hợp pháp khác, tuân thủ đúng quy định hướng dẫn của Bộ Tài chính (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).

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã căn cứ Kế hoạch này triển khai thực hiện tại đơn vị đảm bảo theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã theo dõi, đôn đốc các ngành chuyên môn thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

Tổng hợp, lập và gửi báo cáo định kỳ hằng 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.

3. Phòng Kinh tế có trách nhiệm bố trí trong dự toán chi thường xuyên năm đảm bảo kinh phí thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch đúng quy định và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, tuân thủ đúng quy định hướng dẫn của Bộ Tài

AN GIANG

chính (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).

Trên đây là Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn xã Vĩnh Phong. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm phục vụ Hành chính công) để được xem xét giải quyết./. *Nga*

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (BC);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm phục vụ Hành chính công xã;
- Lưu VT, bttruong.



CHỦ TỊCH

Huỳnh Quốc Huy

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



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

Stt	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn xã	Tháng 02/2026	Kế hoạch được ban hành; phân công nhiệm vụ, mốc thời gian, chế độ báo cáo	
2	Rà soát, cập nhật danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC	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)	Sau khi UBND tỉnh ban hành quy chế
3	Ban hành quyết định/ Thông báo phân công nhiệm vụ đối với cán bộ đầu mối KSTTHC của xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cơ quan có liên quan	Quý I/2026	Quyết định/Thông báo phân công	
4	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	Cơ quan có liên quan	Hàng tháng số liệu báo cáo trước ngày 20; quý/năm theo yêu cầu tỉnh	Báo cáo tháng/quý/năm; danh mục nhiệm vụ hoàn thành/chưa hoàn thành; kiến nghị xử lý	Báo cáo hàng tháng gửi VP UBND tỉnh

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
5	Tham gia các đợt tập huấn nghiệp vụ, hội nghị, hội thảo, tọa đàm về hoạt động kiểm soát TTHC do Trung ương tổ chức, triển khai	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 tỉnh	
6	Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các đơn vị có liên quan	Quý I/2026	Kế hoạch rà soát quy định thủ tục hành chính năm 2026	
7	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, phát hiện sáng kiến, cách làm mới, làm hay, gương điển hình tiêu biểu trong công tác cải cách TTHC năm 2026 trên địa bàn xã.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các đơn vị có liên quan	Quý I/2026	Kế hoạch Phát động thi đua được ban hành	Trên địa bàn xã

2. Niêm yết, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính

Stt	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các đơn vị có liên quan	Hàng tháng (01-12/2026)	Danh mục TTHC biến động	

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
	định TTHC mới/sửa đổi/bãi bỏ thuộc ngành, lĩnh vực quản lý					
2	Niên yết công khai TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các đơn vị có liên quan	Thường xuyên	TTHC niêm yết (tên thủ tục, mã QR)	Phục vụ công tác kiểm tra định kỳ/đột xuất
3	Niên yết công khai TTHC trên Trang TTĐT của xã	Văn phòng HĐND-UBND xã	Các đơn vị có liên quan	Quý I/2026 hoàn thành chuẩn hóa niên yết; duy trì thường xuyên	TTHC niêm yết (tên thủ tục, mã QR); đường dẫn công khai; minh chứng niên yết	Phục vụ công tác kiểm tra định kỳ/đột xuất

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

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Cập nhật danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Theo quyết định của UBND tỉnh công bố	Danh mục TTHC tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được cập nhật.	
2	Rà soát, đề nghị điều chỉnh quy trình nội bộ giải quyết TTHC cấp xã (nếu có)	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Theo quyết định của UBND tỉnh công bố.	Văn bản đề nghị điều chỉnh (nếu có)	

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
3	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	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý II/2026; cập nhật phát sinh trong năm	Quy trình điện tử được công bố	Điều kiện để theo dõi tiến độ, thống kê trẻ hạn
4	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 chuyên môn, cơ quan truyền thông	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 nhiều (nếu có) và kết quả xử lý; công khai xin lỗi khi trễ hạn theo quy định	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hàng tháng; phát sinh theo vụ việc	Thông báo/dăng tải công khai; hồ sơ xử lý; thống kê trẻ hạn và khắc phục	Bám nội dung “công khai việc chậm trễ, những nhiều...”
6	Rà soát, hoàn thiện và ban hành/điều chỉnh Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa phù hợp mô hình 02 cấp và giải quyết TTHC điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Theo quy định của tỉnh (Quý II/2026-triển khai tối thiểu;	Điểm Một cửa có thiết bị/quy trình sử dụng; người dân tra cứu nhanh; giám nhập liệu	Bám nội dung “thiết bị đọc mã QR; CCCD...”

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
				Quý III/2026- hoàn thiện)		

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.

Stt	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, xác định danh mục TTHC ưu tiên số hóa (TTHC phát sinh nhiều hồ sơ; TTHC liên thông; TTHC có kết quả tái sử dụng được)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Quý I/2026	Danh mục TTHC ưu tiên; kế hoạch triển khai theo nhóm TTHC	Ưu tiên nhóm TTHC có thể dùng lại dữ liệu/hồ sơ nhiều lần
2	Thực hiện quy trình số hóa trong tiếp nhận - giải quyết - trả kết quả (quy định bước số hóa, thời điểm số hóa, kiểm tra chất lượng bản số)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Quý I/2026	Quy trình nội bộ số hóa; hướng dẫn thao tác; checklist kiểm soát chất lượng (theo quy định của tỉnh)	Gắn trách nhiệm từng vị trí việc làm tại Bộ phận Một cửa
3	Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ khi tiếp nhận: quét/định kèm bản số đúng cấu trúc, đầy đủ, rõ nét	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 CBCCV

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
4	Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC và cấp kết quả điện tử/lưu kho dữ liệu kết quả	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	100% kết quả được số hóa và lưu kho; kết quả điện tử cung cấp cho cá nhân/tổ chức	trong quá trình tiếp nhận Bám mục tiêu “100% số hóa kết quả; 100% cấp kết quả điện tử”
5	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	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý III/2026 (triển khai theo quy định của tỉnh); duy trì thường xuyên	Tỷ lệ tái sử dụng đạt chỉ tiêu; quy trình hướng dẫn tái sử dụng; thông kê số lượt tái sử dụng	Bám chỉ tiêu “ $\geq 80\%$ tái sử dụng dữ liệu số hóa” trong mục tiêu kế hoạch
6	Gắn trách nhiệm số hóa với đánh giá CBCCVC: đưa chỉ tiêu số hóa vào giao việc, theo dõi năng suất (số lượng/ tỷ lệ số hóa, chất lượng bản số)	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 CBCCVC” theo yêu cầu nhiệm vụ 3

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

Stt	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 nghiêm xin lỗi tổ chức/cá nhân khi giải quyết trễ hạn và công khai kết quả xử lý theo quy định nội bộ của tỉnh	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Hàng tháng (01-12/2026)	Thư xin lỗi/ thông báo xin lỗi; thông kê hồ sơ trễ hạn; biện pháp khắc phục	Bám nội dung “thực hiện xin lỗi khi trễ hạn...”
2	Tổ chức rà soát, xử lý hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà; công khai kết quả xử lý (nếu có)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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... xử lý nhũng nhiễu...”

6. 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.

Stt	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 UBND cấp xã (phân công rõ người cập nhật, người kiểm duyệt)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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	Trích xuất/tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng phục vụ theo QĐ 766 (theo tuần/tháng): đúng hạn, quá hạn, hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, mức độ hài lòng...	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Hàng tuần; hàng tháng (01-12/2026)	Bảng số liệu tuần/tháng; file tổng hợp; nhận diện chỉ số thấp cần khắc phục	Nên chốt số liệu tuần vào 16h thứ Sáu; tháng trước trước ngày 20 (đề xuất)

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
3	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 phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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”
4	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 phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Hàng tháng	Danh sách/ báo thông công khai; kế hoạch khắc phục; báo cáo giám trẻ hạn	Liên thông nhiệm vụ xin lỗi trễ hạn và kỷ luật công vụ
5	Phân tích chỉ số, xác định nguyên nhân điểm thấp (qua hạn, trả bổ sung nhiều lần, hồ sơ trực tuyến thấp...) và ban hành giải pháp cải thiện	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Quý II/2026 (đợt 1); Quý IV/2026 (đợt 2)	Báo cáo phân tích; kế hoạch cải thiện; cam kết tiến độ (theo kết quả tính đánh giá)	Gắn với giao tiêu CCHC/CĐS và kiểm tra định kỳ

7. 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.

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
1	Truyền thông đa kênh: Zalo OA, Facebook, YouTube, loa truyền thanh cơ sở	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - xã hội, Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh	Hàng tháng (01 – 12/2026)	Lịch đăng tải; thống kê tiếp cận	Mỗi tháng tối thiểu 02 nội dung/xã (đề xuất)	Sản phẩm truyền thông
2	Đổi thoại trực tuyến (livestream) giải đáp vướng mắc DVC trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - xã hội, Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh	Quý III/2026	01–02 phiên; tổng hợp Q&A	Có kịch bản/đầu mối trả lời	Sản phẩm truyền thông
3	Thiết lập/công khai đầu mối hỗ trợ DVC trực tuyến (tỉnh và xã)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn	Quý I/2026	Danh sách đầu mối; quy trình hỗ trợ	Niên yết tại Một cửa và trực tuyến	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
4	Thiết lập quầy/kiosk hỗ trợ DVC tại Bộ phận Một cửa tỉnh, cấp xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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
5	Thiết lập điểm hỗ trợ DVC tại Bộ phận Một cửa cấp xã (tối thiểu 01 điểm/xã)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Quý II/2026	Điểm hỗ trợ; số theo dõi	Có poster/QR hướng dẫn	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
6	Hướng dẫn cài đặt và sử dụng VNeID/định danh điện tử khi thực hiện DVC	Công an xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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
7	Tổ chức “Tuần lễ DVC trực tuyến” (đợt 1) tại xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - xã hội,	Quý II/2026	Kế hoạch; số lượt hỗ trợ; tin/bài	Có điểm hỗ trợ tại Một cửa	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú	Nhóm
			đoàn thể xã				và cộng đồng
8	Tổ chức “Tuần lễ DVC trực tuyến” (đợt 1) tại xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - xã hội; đoàn thể xã	Quý IV/2026	Báo cáo kết quả; số hồ sơ tăng	Duy trì chiến dịch theo quý	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
9	Tổ chức ngày hội hướng dẫn DVC tại cộng đồng (chợ,...)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Văn hóa - xã hội; đoàn thể xã, doanh nghiệp	Hàng tháng	Số buổi; số người được hỗ trợ	Ưu tiên khu vực nhiều lao động	Tổ chức hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa và cộng đồng
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	Phòng Văn hóa - xã hội; đoàn thể xã	Quý III/2026	Bộ hướng dẫn; nhật ký hỗ trợ	Bổ 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	Phòng Văn hóa - Xã hội	Hàng tháng	Danh sách biểu dương; tin/bài	Khuyến khích thái độ phục vụ	Đo lường – thi đua – kiểm tra – báo cáo

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

Stt	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 tự kiểm tra, đánh giá nội bộ việc thực hiện KSTTHC/CCTTHC (theo checklist) tại UBND cấp xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Quý II/2026 và Quý IV/2026	Biên bản tự kiểm tra; kế hoạch khác phục; minh chứng	Tạo nguồn dữ liệu để báo cáo hợp bộ báo cáo quý/năm

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

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Cập nhật, công khai kịp thời TTHC đã được cải cách (trên CSDLQG, HTTT giải quyết TTHC; niêm yết tại Một cửa)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Thường xuyên; chốt theo quý	Quyết định công bố danh mục; dữ liệu công khai đồng bộ, đúng hạn	Liên thông nhiệm vụ (2) về công bố, công khai TTHC

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

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành (tháng/quý)	Kết quả thực hiện	Ghi chú
10	Thực hiện thí điểm mô hình cải tiến (ví dụ: “hồ sơ 0 giấy tờ đính kèm” với nhóm TTHC đủ điều kiện; hện giờ nộp hồ sơ; trả kết quả tại nhà)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Quý IV/2026	Kết quả thí điểm; báo cáo đánh giá; phương án nhân rộng	Lựa chọn 3-5 TTHC thí điểm

11. 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.

11.1. 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.

11.2. 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

Stt	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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
6	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	%	100	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Cơ quan chủ trì theo dõi, đánh giá	Ghi chú
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 chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
8	Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	%	100	Văn phòng HĐND và UBND xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
9	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC của địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Công Dịch vụ công quốc gia	%	100	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
10	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ	%	Phân đầu 100	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên
11	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	%	100	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
12	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	%	100	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	
13	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	95	Các phòng chuyên môn, các đơn vị có TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	