

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ GIANG THÀNH**

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

Số: 1169/QĐ-UBND

Giang Thành, ngày 09 tháng 3 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

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 xã Giang Thành

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ GIANG THÀNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 06 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi Nghị định 118/2025/NĐ-CP thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Nghị quyết số 105/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2023 của Chính phủ về các nhiệm vụ, giải pháp tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, siết chặt kỷ luật, kỷ cương;

Căn cứ Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026;

Căn cứ Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu;

Căn cứ Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi cập nhật Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW



về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08 tháng 01 năm 2026 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2026;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 08 tháng 01 năm 2026 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 06 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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;

Căn cứ Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân và doanh nghiệp;

Căn cứ Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20 tháng 5 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Công điện số 131/CD-TTg ngày 11 tháng 12 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm phiền hà, chi phí tuân thủ cho người dân, doanh nghiệp ngay từ khâu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Công điện số 187/CD-TTg ngày 04 tháng 10 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về kiểm soát chặt chẽ, tập trung cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh và thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính;

Căn cứ Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Chủ tịch 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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 Giang Thành.



Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng các phòng chuyên môn; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã;
- Công an xã;
- Trang Thông tin điện tử xã (để đăng tải);
- LĐVP, CVPT;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Tạ Hiệp

ĐƠN GIA



**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ GIANG THÀNH**

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

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 Giang Thành

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 4169/QĐ-UBND ngày 09 tháng 3 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Giang Thành)

Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về việc kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Chủ tịch 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 và các văn bản có liên quan, Ủy ban nhân dân xã Giang Thành 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, 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, cải cách thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính 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.

- Phần đầu địa phương 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 ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đảng ủy 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.

- Tiếp tục kiến nghị rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- nêu 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 thuộc thẩm quyền 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.
- Phần đầu triển khai 100% cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện theo thẩm quyền.
- Trên 80% hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
- 95% 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 (nếu có).
- 100% thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo thẩm quyền (tiếp tục duy trì).
- 100% các thủ tục hành chính liên quan được triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.
- 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 thủ tục hành chính địa phương 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 thủ tục hành chính.

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; 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 với cấp trên về đơn giản hóa thủ tục hành chính, 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

Niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trên môi trường điện tử. Thường xuyên kiểm tra 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.

3. Triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công

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 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phù hợp mô hình chính quyền 02 cấp; bảo đảm thống nhất quy trình, trách nhiệm, chế độ thông tin báo cáo.

c) Cử công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ (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 tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; 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 các 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; 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc thẩm quyền.

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 thủ tục hành chính; 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 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.

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 thủ tục hành chính 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, thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính 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



chính kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

8. Truyền thông, tuyên truyền, 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, tuyên truyền, 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và hoạt động hỗ trợ tại cơ sở; 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; hoàn thiện cơ chế phối hợp

a) Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, hội nghị chuyên môn do cơ quan Trung ương 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 KSTTHC và giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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) Tăng cường đề xuất cấp có thẩm quyền cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính 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 xây dựng kế hoạch chi tiết, tổ chức triển khai và chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng thực hiện.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục Kế hoạch này được thực hiện theo Luật Ngân sách Nhà nước; đồng thời, 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. Khuyến khích huy động các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước để thực hiện Kế hoạch theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị

a) Căn cứ Kế hoạch này và Phụ lục kèm theo, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai các nhiệm vụ được giao; chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND xã 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.

2. Phòng Kinh tế xã

Phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND xã bố trí kinh phí đảm bảo thực hiện các nội dung của Kế hoạch này, phù hợp với quy định của pháp luật và tình hình thực tế của địa phương

3. Trung tâm phục vụ hành chính công xã

a) Là cơ quan đầu mối tham mưu, điều phối chung, hướng dẫn triển khai việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này; đồng thời theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ theo Phụ lục.

b) Tổng hợp số liệu, tham mưu UBND xã gửi **báo cáo định kỳ hằng tháng**,

quý và báo cáo năm 2026 về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống báo cáo theo quy định; thực hiện báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

c) Cử cán bộ đầu mối tham gia các lớp tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ.

d) Kịp thời tổng hợp, xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình báo cáo chuyên đề (một cửa, số hóa - tái sử dụng, truyền thông - hỗ trợ dịch vụ công, tiếp nhận - xử lý vướng mắc...) và triển khai nhiệm vụ được giao.

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

4. Phòng Văn hóa - Xã hội xã

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, xử lý các nội dung liên quan đến công vụ, công chức khi phát sinh; đánh giá chất lượng phục vụ, thái độ phục vụ trong việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính; phối hợp tham mưu công tác thi đua, khen thưởng gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ theo Phụ lục.

b) 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, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã 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 cấp trên.

5. Công an xã

a) 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; thực hiện nghiêm việc giải quyết thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu; phối hợp chặt chẽ với cán bộ phụ trách Tư pháp - Hộ tịch để giải quyết các hồ sơ liên thông đúng hạn.

b) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, chiến sĩ trong giải quyết thủ tục hành chính. 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, đùn đẩy, hoặc yêu cầu người dân nộp giấy tờ khi thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu.

6. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã; Trang Thông tin điện tử xã

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan, đơn vị liên quan để xây dựng nội dung chuyên đề, lựa chọn chủ đề sát thực tiễn; kết hợp nêu gương điển hình, hướng dẫn thao tác và tuyên truyền khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) 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 cấp có thẩm quyền; bảo đảm thông tin kịp thời, đúng định hướng, sử dụng số liệu thống nhất do cơ quan đầu mối cung cấp.

c) Thực hiện chế độ báo cáo kết quả truyền thông (theo quý và/hoặc theo yêu cầu) gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp chung; nội dung báo cáo tối thiểu gồm: danh mục chuyên đề đã phát, thời lượng/khung giờ, nội dung trọng tâm; các khó khăn, vướng mắc và kiến nghị (nếu có).

7. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Báo cáo hằng quý (trên Hệ thống báo cáo): Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp, lập và gửi báo cáo quý về hoạt động KSTTHC 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.

b) Báo cáo năm (trên Hệ thống báo cáo): Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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.

c) Báo cáo đột xuất: Thực hiện khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền hoặc theo chỉ đạo của cấp trên; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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.

d) Nguyên tắc dữ liệu báo cáo: Theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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); đồng thời hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khi có sự thay đổi cơ chế báo cáo.

8. 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 xã để tổng hợp, tham mưu UBND xã chỉ đạo./.



**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 Giang Thành**
(Kèm theo Quyết định số 1169/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Giang Thành)

STT	Nội dung	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện
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)					
1	Tham mưu Ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 của xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Tháng 3/2026	Kế hoạch được ban hành; phân công nhiệm vụ, mốc thời gian, chế độ báo cáo
2	Tham mưu Ban hành kế hoạch/đề cương kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 (nội dung, đối tượng, thời điểm kiểm tra)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý 1/2026	Kế hoạch kiểm tra được phê duyệt; danh mục đơn vị kiểm tra; biểu mẫu kiểm tra
3	Tham mưu Tổ chức kiểm tra công tác kiểm soát TTHC tại các cơ quan, đơn vị	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Năm 2026	Biên bản kiểm tra; kết luận/kiến nghị; danh mục nội dung khắc phục (nếu có)
4	Tham mưu 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 xã	Các cơ quan chuyên môn	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
5	Tham mưu Rà soát, cập nhật danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Hoàn thành trong Quý 1/2026 và cập nhật khi có thay đổi	Danh sách đầu mối (họ tên, chức vụ, SDT, email, nhiệm vụ) được tổng hợp; cơ chế thay thế khi biến động nhân sự
6	Ban hành/kien toan quyết định phân công nhiệm vụ đối với cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính tại từng cơ quan	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên khi có thay đổi	Quyết định/Thông báo phân công; mô tả nhiệm vụ; cơ chế báo cáo
7	Tham gia các lớp tập huấn/hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính cho cán bộ đầu mối (quy trình, biểu mẫu, chế độ báo cáo)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Khi có giấy mời của cấp có thẩm quyền	Tài liệu tập huấn; danh sách học viên; biên bản/ảnh minh chứng
8	Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh thiết lập/duy trì cơ chế điều phối - thông tin điều hành (nhóm làm việc, đầu mối tiếp nhận vướng mắc) phục vụ kiểm soát thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục kênh liên lạc; quy trình tiếp nhận; phản hồi; thời hạn xử lý vướng mắc

9	Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả KSTTHC (tháng/quý/năm) theo chế độ báo cáo	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Hằng tháng (để 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
10	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 xã (đôn đốc); Phòng Văn hóa - Xã hội xã (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
11	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 chính quyền địa phương 02 cấp, TTHC điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Dự thảo/đề xuất sửa đổi, bổ sung quy chế/quy định nội bộ; văn bản ban hành (nếu cần)
12	Tham gia các đợt tập huấn nghiệp vụ, hội nghị, hội thảo, tọa đàm về hoạt động kiểm soát TTHC do Trung ương, tỉnh tổ chức, triển khai	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Tham dự Hội nghị, Hội thảo, tọa đàm, ...	Theo Kế hoạch của Cơ quan Trung ương, tỉnh
13	Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Kế hoạch rà soát quy định thủ tục hành chính năm 2026
14	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	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Kế hoạch Phát động thi đua được ban hành
15	Tổ chức 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 xã	Các cơ quan chuyên môn	Năm 2026	Tổ chức 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					
1	Công khai TTHC thuộc thẩm quyền (khi có Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Thông báo/đăng tải công khai đúng thời hạn

2	Phối hợp với cấp trên triển khai cập nhật và công khai TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, của các Bộ (biểu mẫu, thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời hạn, cơ quan giải quyết, quy trình)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Dữ liệu TTHC hiển thị đúng; đồng nhất với CSDLQG; quy trình điện tử phù hợp
3	Kiểm tra, chuẩn hóa thành phần hồ sơ, biểu mẫu, yêu cầu/điều kiện để thuận lợi khi thực hiện trực tuyến (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Danh mục nội dung cần chuẩn hóa; biên bản rà soát; đề xuất điều chỉnh thông tin công khai
4	Rà soát danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, bảo đảm đầy đủ TTHC đưa vào tiếp nhận theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục TTHC tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; thông báo điều chỉnh (nếu có)
5	Niêm yết/công khai bổ sung TTHC trên Trang Thông tin điện tử của xã (theo Quyết định của UBND tỉnh)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Bộ niêm yết; đường dẫn công khai; minh chứng niêm yết
6	Tổng hợp, báo cáo định kỳ tình hình công bố - công khai TTHC (số lượng cập nhật; lỗi/khắc phục; kiến nghị theo yêu cầu từ cấp trên)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Hằng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tháng/quý/năm; danh mục tồn tại; kiến nghị xử lý

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

1	Rà soát, 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 xã (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục TTHC tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được cập nhật; thông báo điều chỉnh (nếu có)
2	Rà soát, xây dựng/điều chỉnh/kiến nghị quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo thẩm quyền bảo đảm rõ trách nhiệm từng khâu	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Bộ quy trình nội bộ được ban hành/điều chỉnh; phân công trách nhiệm; mốc thời gian xử lý từng bước
3	Cập nhật/đề xuất quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh tương ứng quy trình nội bộ đã ban hành	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Quy trình điện tử cấu hình đầy đủ; luồng xử lý liên thông; trạng thái hồ sơ hiển thị thống nhất
4	Chuẩn hóa, công khai thông tin đầu mối hỗ trợ (tiếp nhận - trả kết quả, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến, phản ánh kiến nghị) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh sách đầu mối; số điện thoại/email; quy trình tiếp nhận - phản hồi; niêm yết công khai
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	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Phát sinh theo vụ việc	Thông báo/dăng tải công khai; hồ sơ xử lý; thống kê trễ hạn và khắc phục

6	Rà soát, hoàn thiện và ban hành/điều chỉnh Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phù hợp mô hình 02 cấp và giải quyết TTHC điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Quy chế/Quy định được ban hành hoặc điều chỉnh; quy định rõ tiếp nhận - giải quyết - trả kết quả; phối hợp liên thông
7	Trang bị/triển khai thiết bị, giải pháp hỗ trợ quét QR/CCCD và tra cứu hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; đơn vị cung cấp hệ thống	Theo yêu cầu của cấp trên	Điểm Một cửa có thiết bị/quy trình sử dụng; người dân tra cứu nhanh; giảm nhập liệu
8	Cử cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham dự bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ Một cửa	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh sách tham dự
9	Kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC (quy trình, thời hạn, công khai, tiếp nhận phản ánh) và đề xuất khắc phục	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Biên bản kiểm tra; kết luận/kiến nghị; báo cáo khắc phục
10	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 xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn	Hằng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tổng hợp; danh mục vướng mắc; kiến nghị giải 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.

1	Rà soát, xác định/đề xuất danh mục TTHC ưu tiên số hóa theo thẩm quyền (TTHC phát sinh nhiều hồ sơ; TTHC liên thông; TTHC có kết quả tái sử dụng được)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Danh mục TTHC ưu tiên và tiến hành theo dõi
2	Ban hành/chuẩn hóa/đề xuất 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)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Quy trình nội bộ số hóa; hướng dẫn thao tác; checklist kiểm soát chất lượng
3	Chuẩn hóa yêu cầu kỹ thuật tệp số hóa theo hướng dẫn của cấp trên (định dạng, độ phân giải, dung lượng, đặt tên, phân loại, siêu dữ liệu)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Bộ tiêu chuẩn/quy định kỹ thuật tệp; mẫu biểu/nhân dữ liệu
4	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 xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ được số hóa khi tiếp nhận; bản số đầy đủ thành phần
5	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 xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Kết quả được số hóa và lưu kho; kết quả điện tử cung cấp cho cá nhân/tổ chức

6	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 cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Tỷ lệ tái sử dụng đạt chỉ tiêu; quy trình hướng dẫn tái sử dụng; thống kê số lượt tái sử dụng
7	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)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Phòng Văn hóa Xã hội xã	Thường xuyên	Bộ tiêu chí/ chỉ tiêu giao việc; kết quả đánh giá định kỳ; xử lý trường hợp không thực hiện
8	Cử cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham dự các lớp tập huấn kỹ năng số hóa (quét, chuẩn hóa tệp, ký số, lưu kho, tái sử dụng)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Khi có giấy mời của cấp có thẩm quyền	Tài liệu tập huấn; danh sách tham dự; đánh giá sau tập huấn
9	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 xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tháng/quý/năm; bảng số liệu; kiến nghị giải pháp

5. Tiếp tục rà soát, đánh giá, đề xuất 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-CDSQG ngày 17/10/2025 (sau đây gọi là Mô hình 5721) và Văn bản số 7753/BKHCN-CDSQG ngày 17/12/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

1	Rà soát DVC/TTHC đang tích hợp trên Cổng DVCQG (theo lĩnh vực; mức độ toàn trình/một phần)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục DVC/TTHC tích hợp
2	Đánh giá hiện trạng từng dịch vụ công: điểm nghẽn quy trình, dữ liệu đầu vào/đầu ra, yêu cầu nộp lại thông tin/giấy tờ, khả năng eForm/auto fill (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Báo cáo đánh giá; danh mục vướng mắc; đề xuất phương án cải tiến
3	Đề xuất chuẩn hóa/cấu trúc lại eForm (trường dữ liệu, danh mục dùng chung, quy tắc kiểm tra dữ liệu) để phục vụ “tự động điền thông tin/tái sử dụng dữ liệu” (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Bộ eForm chuẩn hóa; danh mục trường dữ liệu dùng lại
4	Phối hợp với cấp trên để nhận API chuẩn và hướng dẫn kỹ thuật; bố trí đầu mối kỹ thuật triển khai, thí điểm và vận hành (nếu có)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II–Quý III/2026	Biên bản làm việc; kế hoạch thí điểm; tài liệu kỹ thuật áp dụng
5	Phối hợp cấp trên 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 cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Quý III–Quý IV/2026	Kịch bản kiểm thử; nhật ký lỗi; biên bản nghiệm thu

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.

1	Thiết lập/duy trì đầu mối và kênh tiếp nhận vướng mắc về quy định, TTHC (trực tuyến, điện thoại, văn bản tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục đầu mối; quy trình tiếp nhận – phân loại – chuyển xử lý; công khai kênh tiếp nhận
---	--	--------------------------------------	------------------------	--------------	--



2	Ban hành quy trình nội bộ phân loại vướng mắc: (i) vướng quy định pháp luật/TTHC; (ii) vướng quy trình nghiệp vụ; (iii) vướng kỹ thuật hệ thống; (iv) phản ánh thái độ/những nhiễu	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II/2026	Quy trình/biểu mẫu phân loại; thời hạn xử lý theo nhóm
3	Thành lập/kiện toàn tổ công tác (hoặc nhóm xử lý liên ngành) để tiếp nhận – xử lý vướng mắc phức tạp, liên thông nhiều cơ quan	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Quyết định/Thông báo thành lập; quy chế hoạt động; lịch làm việc
4	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 có)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên; tổng hợp theo tháng/quý	Vấn bản trả lời; thông báo kết quả; hồ sơ xử lý vướng mắc
5	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)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Hồ sơ kiến nghị/đề xuất; phương án đơn giản hóa; báo cáo kết quả
6	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...)	Đơn vị cung cấp HTTT (kỹ thuật)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Các cơ quan chuyên môn	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
7	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 (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng Văn hóa Xã hội	Nếu có phát sinh sự việc	Thư xin lỗi/thông báo xin lỗi; thống kê hồ sơ trễ hạn; biện pháp khắc phục
8	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 xã	Các cơ quan chuyên môn	Phát sinh trong năm 2026; tổng hợp theo quý	Quyết định xử lý/nhắc nhở; thông báo công khai; biện pháp phòng ngừa
9	Thực hiện cơ chế tổng hợp, theo dõi “vướng mắc lặp lại” và theo dõi các hướng dẫn nghiệp vụ để thống nhất thực hiện từ cấp trên	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý III/2026	Bộ câu hỏi–đáp (FAQ); hướng dẫn nghiệp vụ; danh mục lỗi thường gặp và cách xử lý
10	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 xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn	Hàng tháng; quý; năm 2026 (nếu có)	Báo cáo tháng/quý/năm; bảng thống kê; kiến nghị cấp trên
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.					
1	Triển khai hướng dẫn nội bộ thống nhất nguồn dữ liệu, chỉ số, biểu mẫu công khai (bảng chỉ số; xếp hạng; diễn giải) khi có văn bản cấp trên	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Đơn vị cung cấp HTTT	Quý I/2026	Hướng dẫn/biểu mẫu công khai; cấu trúc nội dung đăng tải

2	Trích xuất/tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng phục vụ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg (theo tuần hoặc tháng): đúng hạn, quá hạn, hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, mức độ hài lòng...	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Đơn vị cung cấp HTTT	Hàng tuần; hàng tháng (01-12/2026)	Bảng số liệu tuần/tháng; file tổng hợp; nhận diện chỉ số thấp cần khắc phục
3	Thực hiện công khai kết quả thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg theo tuần hoặc tháng trên Trang thông tin điện tử của xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Hàng tuần; hàng tháng	Bài đăng/công khai bảng chỉ số; đường dẫn công khai; minh chứng đăng tải
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	Các cơ quan chuyên môn có hồ sơ trễ hạn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng Văn hóa Xã hội xã	Khi có sự việc phát sinh	Danh sách/thông báo công khai; kế hoạch khắc phục; báo cáo giảm trễ hạn
5	Thiết lập cơ chế kiểm tra, rà soát tính đúng đắn của số liệu công khai (đối chiếu số liệu hệ thống; phát hiện sai lệch, thiếu dữ liệu)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Đơn vị cung cấp HTTT; Các cơ quan chuyên môn	Hàng tháng; quý	Danh mục sai lệch và khắc phục
6	Phân tích chỉ số, xác định nguyên nhân điểm thấp (quá hạn, trả bổ sung nhiều lần, hồ sơ trực tuyến thấp...) và ban hành giải pháp cải thiện	Các cơ quan chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng Văn hóa Xã hội xã; Đơn vị cung cấp HTTT	Quý II/2026 (đợt 1); Quý IV/2026 (đợt 2)	Báo cáo phân tích; giải pháp cải thiện; cam kết tiến độ
7	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 xã (điều phối)	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Quý II-Quý IV/2026	Tin/bài truyền thông; thông cáo; nội dung biểu dương/nhắc nhở
8	Tổng hợp, báo cáo định kỳ tình hình công khai và kết quả Quyết định số 766/QĐ-TTg	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn.	Hàng tháng; quý; năm 2026	Báo cáo tổng hợp; bảng xếp hạng; kiến nghị giải pháp
8. Đẩy mạnh công tác thông tin, truyền thông, tuyên truyền hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.					
1	Ban hành Kế hoạch truyền thông, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến, thủ tục hành chính năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II/2026	Kế hoạch ban hành

2	Triển khai bộ nhận diện/thông điệp truyền thông thống nhất theo hướng dẫn của cấp trên (mẫu banner, infographic...)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Khi có hướng dẫn	Bộ mẫu chuẩn
3	Thiết lập chuyên mục dịch vụ công trực tuyến, thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử cấp xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Chuyên mục hoạt động; đường dẫn thống nhất
4	Thiết kế tờ rơi/poster có QR dẫn tới trang dịch vụ công và hướng dẫn nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Bộ poster/tờ rơi; phát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã
5	Tờ rơi tuyên truyền trong các cơ sở y tế (Trung tâm Y tế, Trạm y tế) thuộc nhóm TTHC liên thông theo Nghị định 63/2024/NĐ-CP	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Y tế, Trạm y tế	Quý II/2026	Bộ poster/tờ rơi
6	Tờ rơi tuyên truyền các hình thức nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến, thủ tục hành chính trong các cơ sở giáo dục (nhằm nâng cao nhận thức đối tượng học sinh, giáo viên)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Các trường học liên quan	Quý II/2026	Bộ poster/tờ rơi
7	Truyền thông lợi ích thanh toán trực tuyến (giảm thời gian, minh bạch phí)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Quý II/2026	Tin/bài/infographic; sổ giao dịch tăng
8	Truyền thông đa kênh: Zalo OA, YouTube, loa truyền thanh cơ sở	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Thường xuyên	Lịch đăng tải; thống kê tiếp cận
9	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 xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Thường xuyên	Tối thiểu 01 tin/bài/phóng sự/chuyên đề/tháng phản ánh kết quả; thông tin hướng dẫn kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hợp pháp.
10	Đăng tải video đối thoại trực tuyến (livestream) giải đáp vướng mắc dịch vụ công trực tuyến do cấp trên xây dựng	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý III/2026	01-02 phiên; tổng hợp Q&A
11	Truyền thông theo nhóm đối tượng: doanh nghiệp, hộ kinh doanh (chọn 5-10 TTHC trọng điểm)	Phòng Kinh tế xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Quý III/2026	Hội nghị/tài liệu; sổ doanh nghiệp sử dụng tăng



12	Truyền thông theo mùa vụ: BHYT, hộ tịch, đất đai... (1 chủ đề/tháng)	Các cơ quan chuyên môn theo lĩnh vực	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Hàng tháng (01-12/2026)	12 chiến dịch chủ đề; số hồ sơ tăng
13	Thiết lập/công khai đầu mối hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh sách đầu mối; quy trình hỗ trợ
14	Cử cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham dự các lớp Tập huấn về kỹ năng hướng dẫn người dân dùng DVC	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Khi có giấy mời của cấp có thẩm quyền	Lớp tập huấn; tài liệu; danh sách
15	Thiết lập quầy/kiosk hỗ trợ dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	01 quầy/kiosk
16	Thiết lập điểm hỗ trợ dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II/2026	Điểm hỗ trợ
17	Công khai danh mục TTHC khuyến khích nộp trực tuyến theo nhóm ưu tiên (khi cấp trên công bố danh mục)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II/2026	Danh mục công khai; cập nhật hằng quý
18	Hướng dẫn cài đặt và sử dụng VNeID/định danh điện tử khi thực hiện DVC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp; Công an xã	Quý II-Quý III/2026	Số người được hỗ trợ
19	Tổ chức “Tuần lễ dịch vụ công trực tuyến”	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp	Khi có hướng dẫn từ cấp trên	Kế hoạch; số lượt hỗ trợ; tin/bài
20	Tổ chức hướng dẫn dịch vụ công, thủ tục hành chính tại cộng đồng (chợ, khu dân cư, KCN, trụ sở các ấp)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II/2026	Số buổi; số người được hỗ trợ
21	Thiết lập cơ chế khảo sát nhanh sau hỗ trợ (QR khảo sát; form online)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Báo cáo khảo sát; mức hài lòng
22	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 xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Bộ hướng dẫn

23	Triển khai thi đua/khen thưởng theo quý về tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, hải lòng	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Phòng Văn hóa - Xã hội xã	Các cơ quan chuyên môn;	Quý II–Quý IV/2026	Tiêu chí thi đua; danh sách khen thưởng
24	Biểu dương công chức “hướng dẫn tốt” tại Một cửa; công khai gương điển hình	Các cơ quan chuyên môn		Thường xuyên	Danh sách biểu dương; tin/bài
25	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 xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn	Hàng tháng; quý; năm	Báo cáo tổng hợp; số liệu; kiến nghị
9. Các nội dung khác về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính.					
1	Thực hiện báo cáo định kỳ hằng quý về hoạt động KSTTHC trên Hệ thống báo cáo của VPCP/BTP	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (tổng hợp, gửi)	Các cơ quan chuyên môn	Quý I, II, III, IV/2026	Báo cáo quý trên hệ thống; số liệu, nhận xét, kiến nghị
2	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 xã (tổng hợp, gửi)	Các cơ quan chuyên môn	Tháng 12/2026	Báo cáo năm trên hệ thống; phụ lục số liệu; kiến nghị
3	Thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chính phủ/Thủ tướng/VPCP hoặc theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (tổng hợp, gửi)	Các cơ quan chuyên môn	Phát sinh trong năm 2026 (theo yêu cầu)	Báo cáo đột xuất; tài liệu/số liệu minh chứng
4	Rà soát, tổng hợp các quyết định/kế hoạch đã ban hành trước đây còn hiệu lực liên quan KSTTHC/CCTTHC để tiếp tục triển khai	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Danh mục văn bản còn hiệu lực; bảng nhiệm vụ kế thừa; đầu mối thực hiện
5	Lồng ghép thực hiện các nhiệm vụ KSTTHC/CCTTHC vào chương trình CCHC, chuyển đổi số của cơ quan, địa phương	Phòng Văn hóa - Xã hội xã (điều phối CCHC) / Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (điều phối KSTTHC)	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Kế hoạch lồng ghép; danh mục nhiệm vụ liên thông

6	Tổ chức tự kiểm tra, đánh giá nội bộ việc thực hiện KSTTHC/CCTHC (theo checklist)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý II/2026 và Quý IV/2026	Biên bản tự kiểm tra; kế hoạch khắc phục; minh chứng
7	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 xã	Đơn vị cung cấp HTTT; Các cơ quan chuyên môn	Phát sinh theo vụ việc	Nhật ký xử lý; hướng dẫn khắc phục; báo cáo điều chỉnh số liệu (nếu có)
8	Triển khai các chính sách, hỗ trợ trên cơ sở các văn bản quy định về cơ chế, chính sách hỗ trợ hằng tháng cho cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã theo hướng dẫn của cấp trên	Phòng Văn hóa Xã hội xã	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Khi có văn bản hướng dẫn của cấp có thẩm quyền	Cơ chế, chính sách được ban hành
10. Cải cách các quy định TTHC, quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh (QĐKD).					
1	Rà soát, đề xuất đơn giản hóa thành phần hồ sơ (cắt giảm giấy tờ, thay thế bằng dữ liệu điện tử, tái sử dụng dữ liệu số hóa đối với TTHC liên quan doanh nghiệp (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn quản lý ngành/lĩnh vực	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Danh mục giấy tờ đề xuất cắt giảm; phương án thực hiện
2	Rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết TTHC liên quan hoạt động kinh doanh như: giảm số bước, liên thông, chuẩn hóa quy trình... (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn quản lý ngành/lĩnh vực	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Phương án rút ngắn thời gian; quy trình nội bộ cải tiến
3	Đề xuất phương án cắt giảm chi phí tuân thủ (chi phí hồ sơ, đi lại, thời gian chờ, phí không chính thức) cho nhóm TTHC trọng điểm (nếu có)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (điều phối)	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Phương án cắt giảm; lộ trình; chi số đo lường
4	Công khai kịp thời TTHC đã được cải cách theo quyết định của cấp có thẩm quyền (Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trang thông tin điện tử xã)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Công khai danh mục
5	Đề xuất tái cấu trúc quy trình và nâng cấp dịch vụ công trực tuyến cho TTHC liên quan doanh nghiệp đủ điều kiện, ưu tiên toàn trình; thanh toán trực tuyến; trả kết quả điện tử (nếu có)	Các cơ quan chuyên môn quản lý ngành/lĩnh vực	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	DVC toàn trình/một phần được cấu hình; quy trình điện tử; hướng dẫn sử dụng được đề xuất
6	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 xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn quản lý ngành/lĩnh vực	Hằng quý; tổng kết Quý IV/2026	Báo cáo đánh giá; bảng chỉ số; kiến nghị điều chỉnh

7	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 xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn quản lý ngành/lĩnh vực	Hàng quý; năm 2026	Báo cáo quý/năm; danh mục nhiệm vụ hoàn thành/chưa hoàn thành
11. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp.					
1	Đề xuất quy trình giải quyết TTHC và dịch vụ công (điểm nghẽn; tỷ lệ trực tuyến; tỷ lệ đúng hạn; phản ánh, kiến nghị) để xác định danh mục ưu tiên đổi mới (nếu có)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Báo cáo hiện trạng; danh mục TTHC/DVC ưu tiên
2	Triển khai tiếp nhận – trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính thuộc thẩm quyền quyết định đối với TTHC đủ điều kiện	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục TTHC thực hiện
3	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)	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Tỷ lệ trả kết quả điện tử; thống kê tái sử dụng kết quả
4	Tăng cường kết nối/khai thác CSDLQG, CSDL chuyên ngành phục vụ tự động điền, đối soát thông tin, giảm giấy tờ	Các cơ quan chuyên môn quản lý dữ liệu chuyên ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên	Danh mục kết nối
5	Đổi mới kênh hỗ trợ người dân/doanh nghiệp: chatbot/FAQ, tổng đài, hỗ trợ tại quầy, hướng dẫn video	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý III–Quý IV/2026	Bộ công cụ hỗ trợ; số lượt hỗ trợ; giám lỗi thao tác
6	Chuẩn hóa đo lường mức độ hài lòng sau giải quyết TTHC (khảo sát điện tử sử dụng QR) và cơ chế cải tiến	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn	Quý III/2026	Bộ câu hỏi khảo sát; báo cáo kết quả
7	Thực hiện thi điểm mô hình cải tiến (ví dụ: “hồ sơ 0 giấy tờ đính kèm” với nhóm TTHC đủ điều kiện; hẹn giờ nộp hồ sơ; trả kết quả tại nhà) khi có yêu cầu từ cấp trên	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Các cơ quan chuyên môn; đơn vị bưu chính	Quý IV/2026	Kết quả thi điểm; báo cáo đánh giá; phương án nhân rộng
8	Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả đổi mới giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công (chỉ số trước/sau; tồn tại; kiến nghị) khi có phát sinh	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (tổng hợp)	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên; tổng hợp theo tháng/quý	Báo cáo tổng hợp; bảng chỉ số; kiến nghị
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					
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					



Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
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	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
2	Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp	%	80	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
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	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
4	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện theo hướng dẫn của tỉnh	%	100	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
5	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	%	Trên 80	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
6	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	%	95	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
7	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	%	100	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn
8	Tiếp tục duy trì thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc thẩm quyền	%	100	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn
9	Triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	%	100	Văn phòng HDND và UBND xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công
10	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ	%	Tối thiểu 95 (Phần đầu 100)	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn

11	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn (nếu có)	%	100	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
12	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có)	%	100	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn
13	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	95	Trung tâm Phục vụ hành chính công (tổng hợp, theo dõi)	Các cơ quan chuyên môn