

KẾ HOẠCH

Nâng cao kết quả chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) tại trung tâm phục vụ hành chính công

Thực hiện Công văn số 1175/VP-TTHC ngày 11/9/2025 của Văn phòng tỉnh Quảng Ngãi về việc tăng cường theo dõi Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Công Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 178/QĐ-UBND ngày 15/8/2025 của UBND về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025; Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 05/8/2025 của UBND xã về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn xã Ba Tô;

Nhằm từng bước nâng cao chỉ số, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, Ủy ban nhân dân xã Ba Tô xây dựng Kế hoạch nâng cao chỉ số, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 18/10/2021 của Tỉnh ủy và Nghị quyết số 93/NQ-HĐND ngày 08/12/2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về đẩy mạnh cải cách hành chính; nâng cao thứ hạng các chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025;

- Tăng cường trách nhiệm của lãnh đạo các phòng chuyên môn trong chỉ đạo, tham mưu giải quyết kịp thời và hiệu quả TTHC tại địa phương;

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao trách nhiệm giải trình và trách nhiệm giải quyết công việc của công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công (TTPVHCC).

2. Yêu cầu

- Xác định trọng tâm nâng cao chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công quốc gia gắn với phân cấp, ủy quyền và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số; công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan chuyên môn. Triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC phải đảm bảo nghiêm túc, đầy đủ, hiệu quả, đúng thời gian và bán sát sự chỉ đạo của UBND tỉnh, của Đảng ủy xã nhằm nâng cao thứ hạng chỉ số CCHC năm 2025.

- Gắn việc đánh giá kết quả thực hiện nâng cao kết quả chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công Quốc gia tại TTPVHCC với đánh giá trách nhiệm, năng lực lãnh đạo quản lý và thực thi công vụ của từng công chức trong công tác đánh giá chất lượng và bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

II. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ PHỤC VỤ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Mục tiêu

- Các phòng chuyên môn, TTPVHCC tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính, đơn giản hóa quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tăng cường hướng dẫn nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến, đảm bảo thân thiện, dễ sử dụng đối với người dân, doanh nghiệp.

- Các phòng chuyên môn, TTPVHCC nâng cao nhận thức và trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai chuyển đổi số; phân công công chức có nghiệp vụ, chuyên môn đáp ứng kịp thời việc tiếp nhận và xử lý TTHC tại trung tâm; thường xuyên nhắc nhở, đôn đốc bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nghiêm túc thực hiện đầy đủ và trách nhiệm theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Trung tâm PVHCC kiểm soát chặt chẽ hoạt động giải quyết TTHC; tuyệt đối không để phát sinh TTHC trễ hẹn trong quá trình giải quyết TTHC; theo dõi việc xử lý hồ sơ của công chức phòng chuyên môn (đối với những hồ sơ trễ hẹn của công chức nào thực hiện sẽ được tổng hợp, đánh giá, xếp loại cuối năm).

- Tăng cường công tác tuyên truyền về lợi ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Chỉ tiêu nâng cao chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

Một số chỉ tiêu gồm:

a. Thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định được cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 100%. (là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trong môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích).

b. Mức độ hài lòng:

Tỉ lệ Mức độ hài lòng đạt 100%.

c. Công khai minh bạch

Tỉ lệ công khai minh bạch đạt 100%.

d. Tiến độ giải quyết:

- Tỉ lệ giải quyết hồ sơ đạt từ 98% trở lên.

- Hồ sơ được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đạt 100%.

đ. Dịch vụ trực tuyến:

- Dịch vụ công trực tuyến:

+ Hồ sơ được xử lý hoàn toàn trực tuyến đạt 95% trở lên.

+ Hồ sơ được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến đạt 90% trở lên.

- Thanh toán trực tuyến:

+ Giao dịch thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt từ 97% trở lên.

+ Thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được hỗ trợ thanh toán trực tuyến đạt 100%.

- Số hóa hồ sơ:

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa và đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 96% trở lên.

3. Giải pháp

a. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

- Thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc công chức chuyên môn được cử đến TTPVHCC để tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả cho người dân đảm bảo kịp thời và đúng hạn (công chức cần tập trung nghiên cứu Nghị định 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Cần chú ý các bước tiếp nhận, xử lý hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và thời gian quy định của tiếp nhận và xử lý để tránh tình trạng chậm tiếp nhận, chậm xử lý, chậm trả kết quả).

- Phối hợp với TTPVHCC theo dõi kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp, qua đó kịp thời nhắc nhở công chức xử lý hồ sơ chậm và trễ hạn; xử lý, thay thế kịp thời đối với những công chức không thực hiện tốt nhiệm vụ được giao làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm, làm cơ sở để đánh giá, xếp loại và khen thưởng công chức hàng năm.

b. Trung tâm Cung ứng dịch vụ công

- Tăng cường công tác tuyên truyền đẩy mạnh cải cách, đơn giản hóa thủ tục hành chính; nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong toàn xã, đưa nội dung hướng dẫn thanh toán trực tuyến, ký số cá nhân và sử dụng dịch vụ công vào các kế hoạch truyền thông, tuyên truyền về chuyển đổi số của các cơ quan, đơn vị tại địa phương;

- Đẩy mạnh tuyên truyền và thông báo rộng rãi trên Trang Thông tin điện tử của xã, thực hiện thủ tục hành chính; đẩy mạnh phong trào “Bình dân học vụ số” trong toàn xã.

c. Công chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công

- Kiểm soát chặt chẽ thực hiện TTHC tại Trung tâm.

- Thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân nộp hồ sơ trực tuyến; sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt thông qua việc giảm phí, lệ phí, tuyên truyền lợi ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo Nghị quyết số 01/2025/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về Quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý lệ phí hộ tịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Thường xuyên nhắc nhở công chức chuyên môn tập trung số hóa hồ sơ, làm sạch dữ liệu, tăng cường tái sử dụng dữ liệu đã số hóa thông qua việc kết nối, chia sẻ với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Quán triệt công chức làm nhiệm vụ tiếp nhận cần kiểm tra đảm bảo thành phần hồ sơ và phối hợp với công chức chuyên môn xử lý hồ sơ để kiểm tra danh tính hợp lệ của hồ sơ đăng ký để tránh tình trạng tiếp nhận rồi trả hồ sơ do không phù hợp, không đúng quy định, làm mất thời gian đi lại của công dân và thời gian làm việc của cán bộ, công chức xử lý.

- Hàng năm, trên cơ sở hồ sơ chậm tiếp nhận trễ hạn tổng hợp, phân tích, đánh giá và đề nghị xếp loại đối với từng công chức chuyên môn liên quan đến lĩnh vực tiếp nhận, xử lý và trả kết quả tại Trung tâm. Kịp thời nhắc nhở công chức có biểu hiện vi phạm đạo đức công vụ; đề nghị xử lý những hành vi vi phạm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Điều 5, Nghị định 118/2025/NĐ-CP)

- Thường xuyên cập nhật, theo dõi Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC. Dịch vụ công trên môi trường điện tử (trên cổng Dịch vụ công quốc gia).

- Phối hợp với các phòng chuyên môn kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện giải quyết TTHC.

- Làm đầu mối tổng hợp những vấn đề vướng mắc, không giải quyết được giữa các phòng chuyên môn, Trung tâm PVHCC báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo kịp thời.

d. Công chức làm việc tại Trung tâm

- Chủ động tham mưu thực hiện đầy đủ, trách nhiệm chuyên môn trong thi hành nhiệm vụ được giao tại Trung tâm.

- Tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và đúng pháp luật.

- Tuyệt đối không làm phát sinh chi phí và TTHC.

- Thái độ giao tiếp lịch sự, hòa nhã, thân thiện, đúng quy chế văn hóa công sở.

Trên đây là kế hoạch nâng cao kết quả chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết TTHC của UBND xã Ba Tô. Yêu cầu các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này. Nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về UBND xã (qua TTPVHCC xã) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- TT PVHCC tỉnh (b/c);
- TT ĐU, HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT. UBND xã;
- VP HĐND&UBND xã;
- Phòng KT, VHXX xã;
- Trưởng thôn các thôn;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

CHỦ TỊCH

Phạm Quý Đức