

Số: /KH-UBND

Đông Trà Bồng, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao kết quả chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đông Trà Bồng

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

Căn cứ Quyết định số 97a/QĐ-UBND ngày 24/7/2025 của UBND xã Đông Trà Bồng về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025; Quyết định số 435/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của UBND xã Đông Trà Bồng về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

Nhằm từng bước nâng cao chỉ số, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, Ủy ban nhân dân xã Đông Trà Bồng 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 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 bảo đảm nghiêm túc, đầy đủ, hiệu quả, đúng thời gian và bám sát sự chỉ đạo của UBND tỉnh, của Đảng ủy 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. TÌNH HÌNH CHUNG

TTPVHCC đã đi vào hoạt động và giải quyết TTHC bắt đầu từ ngày 01/7/2025 bước đầu vận hành tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm có nhiều chuyển biến tích cực. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ TTHC các lĩnh vực đất đai, Văn hoá, Tư pháp - Hộ tịch, kinh doanh và thực hiện giải quyết hồ sơ cho công dân trên dịch vụ công,.. kết quả như sau:

Tổng số lượng hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm từ ngày 01/7/2025 đến 09h00 ngày 15/9/2025: 933 hồ sơ, trong đó:

- Hồ sơ trực tuyến: 416, hồ sơ trực tiếp: 517.
- Tổng hồ sơ đã giải quyết: 861 hồ sơ (trong đó hồ sơ trước hạn: 837 hồ sơ, hồ sơ trễ hạn đã trả kết quả: 24 hồ sơ (Lĩnh vực tư pháp 14 hồ sơ. Trong đó chứng thực bản sao 04 hồ sơ, chứng thực chữ ký 04 hồ sơ, liên thông khai sinh 05 hồ sơ, khai tử, xoá thường trú 01 hồ sơ. Lĩnh vực văn hoá 04 hồ sơ. Trong đó trợ cấp hưu trí 02 hồ sơ, trợ cấp hàng tháng, chăm sóc 02 hồ sơ. Lĩnh vực đất đai 06 hồ sơ về đăng ký cấp mới).
- Hồ sơ đang giải quyết: 57.
- Hồ sơ rút, từ chối, huỷ: 15.
- Hồ sơ quá hạn đang giải quyết: 0.

III. ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN TTHC, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG XẾP THEO VỊ TRÍ TRONG 96 XÃ, PHƯỜNG

1. Về công khai, minh bạch: Tháng 7: đứng thứ 62/96 xã. Tháng 8: đứng thứ 34/96 xã (tăng vị trí). Tháng 9: đứng thứ 12/96 xã (tăng vị trí).

2. Về tỉ lệ giải quyết hồ sơ: Tháng 7: đứng thứ 54/96 xã. Tháng 8: đứng thứ 41/96 xã (tăng vị trí). Tháng 9: đứng thứ 9/96 xã (tăng vị trí).

3. Về dịch vụ trực tuyến:

- Dịch vụ công trực tuyến:
 - + Tháng 7: đứng thứ 71/96 xã.
 - + Tháng 8: đứng thứ 33/96 xã (tăng vị trí).
 - + Tháng 9: đứng thứ **45/96 xã (giảm vị trí)**.
- Thanh toán trực tuyến:

- + Tháng 7: đứng thứ 62/96 xã.
- + Tháng 8: đứng thứ 33/96 xã (tăng vị trí).
- + Tháng 9: đứng thứ **49/96 xã (giảm vị trí)**.

4. Về mức độ hài lòng: Tháng 7: đứng thứ 62/96 xã. Tháng 8: đứng thứ 43/96 xã (tăng vị trí). Tháng 9: đứng thứ 12/96 xã (tăng vị trí).

5. Về số hoá hồ sơ: Tháng 7: đứng thứ 63/96 xã. Tháng 8: đứng thứ 43/96 xã (tăng vị trí). Tháng 9: đứng thứ 19/96 xã (tăng vị trí).

IV. ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ PHỤC VỤ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Kết quả đạt được:

Căn cứ kết quả tiếp nhận hồ sơ và thực hiện giải quyết trả kết quả các thủ tục liên quan các lĩnh vực tại Trung tâm của công chức tiếp nhận, xử lý từ ngày 01/07/2025 đến ngày 10/9/2025 có chiều hướng tích cực, đã cải thiện vị trí của xã trong chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công Quốc gia: Tháng 7 xếp vị trí 62/96 xã, đến tháng 9 xếp vị trí 34/96 xã.

- Tỷ lệ công khai minh bạch trong Tháng 7 xếp vị trí từ vị trí 62/96 xã, đến Tháng 9 đã được nâng lên xếp vị trí 12/96 xã.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trong Tháng 7 xếp vị trí 54/96 xã, đến Tháng 9 đã được nâng lên xếp vị trí 11/96 xã.

- Tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân trong Tháng 7 xếp vị trí 62/96 xã, đến Tháng 9 đã được nâng lên xếp vị trí 12/96 xã.

- Tỷ lệ số hoá hồ sơ trong Tháng 7 xếp vị trí 63/96 xã, đến Tháng 9 đã được nâng lên đứng vị trí 12/96 xã.

2. Hạn chế:

- Về dịch vụ công trực tuyến có chiều hướng tăng, giảm không ổn định làm ảnh hưởng đến vị trí xếp ngôi thứ của xã: Tháng 07 xếp vị trí 71/96 xã; Tháng 8 xếp vị trí 33/96 xã; Tháng 9 xếp vị trí 45/96 xã.

- Về thanh toán trực tuyến cũng bị tăng, giảm không ổn định: Tháng 7 xếp vị trí 62/96 xã; Tháng 8 xếp vị trí 32/96 xã; Tháng 9 xếp vị trí 55/96 xã.

- Tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn vẫn còn xảy ra (23 hồ sơ).

3. Nguyên nhân:

Tại Trung tâm đang thực hiện giải quyết TTHC cho người dân trên địa bàn xã đúng quy trình thủ tục giải quyết của Trung tâm, trong thời gian đầu một số công chức do mới tiếp cận nhiệm vụ chưa quen các thao tác xử lý hồ sơ trên hệ thống một cửa nên dẫn đến những chậm trễ cũng như sai sót trong quá

trình tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm (Lĩnh vực văn hoá, xã hội; Đất đai; Tư pháp).

Tỉ lệ người dân nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến còn ít, chưa thông thạo ứng dụng công nghệ thông tin; chưa mở tài khoản ngân hàng.

V. 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, bảo đảm 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 số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- TTPVHCC 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 các 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 cụ thể, gồm:

a) Thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định được cung 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 trên 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% (hiện tại đạt 79,1% trên bộ chỉ số dịch vụ công QG).

c) Công khai minh bạch:

Tỉ lệ công khai minh bạch đạt 100% (hiện tại đạt 87,5% trên bộ chỉ số dịch vụ công QG).

d) Tiến độ giải quyết:

- Tỉ lệ giải quyết hồ sơ 100% (hiện tại đạt 89,27% trên hệ thống một cửa).

- 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 90%. (hiện tại đạt 70% trên hệ thống một cửa).

+ Hồ sơ được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến đạt 80%. (hiện tại chỉ đạt 43,9% trên hệ thống một cửa).

- *Thanh toán trực tuyến:*

+ Giao dịch thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100%. (hiện tại đạt 79% trên hệ thống một cửa).

+ Thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được hỗ trợ thanh toán trực tuyến đạt 100%. (hiện tại thanh toán trực tuyến đạt 79% trên hệ thống một cửa).

- *Số hoá hồ sơ:*

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa và đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100% (hiện tại đạt 94,54% trên hệ thống một cửa).

3. Giải pháp

a) Đối với các phòng chuyên môn

- Thường xuyên lãnh đạo, đơn 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) Đối với 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, Trang Fanpage của Trung tâm và Đài truyền thanh không dây để người dân biết, thực hiện thủ tục hành chính; đẩy mạnh phong trào “Bình dân học vụ số” trong toàn xã.

c) Đối với 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.

- 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 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 giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Điều 5, Nghị định số 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, báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo kịp thời.

d) Đối với công chức làm việc tại Trung tâm

- Chủ động tham mưu và 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, hoà nhã, thân thiện, đúng quy chế văn hoá 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 Đông Trà Bồng. 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) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- Thường trực Đảng uỷ (b/c);
- CT, PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc xã;
- TT Cung ứng DVC xã;
- TT Phục vụ HCC xã;
- Thôn trưởng các thôn;
- VP HĐND và UBND xã: CVP, CV;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Minh Vương