

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn xã Sa Thầy

Căn cứ Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 18/9/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu

a) Nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên nguyên tắc thống nhất, đồng bộ, minh bạch, thân thiện, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, qua nhiều phương tiện khác nhau. Tập trung rút ngắn tối đa thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quá trình tiếp cận và sử dụng DVCTT dễ dàng, thuận tiện, nâng cao năng lực phục vụ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

b) Bảo đảm cung cấp 100% thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố thực hiện trực tuyến toàn trình đến cá nhân, tổ chức có nhu cầu. Thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để giảm tối đa thành phần hồ sơ, sử dụng dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu thay thế giấy tờ giấy; triển khai đồng bộ các hình thức tiếp nhận và trả kết quả, ưu tiên trả kết quả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải đến trực tiếp.

c) Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp thông qua việc đo lường, công bố định kỳ kết quả triển khai DVCTT; thiết lập cơ chế phản hồi - xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, hiệu quả, bảo đảm trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước. Tạo môi trường cạnh tranh tích cực giữa các cơ quan, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số của tỉnh.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

Triển khai cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, DVCTT một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ, trong đó đảm bảo các chỉ tiêu như sau:

- Về số lượng:

+ Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả 139 DVCTT toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Cung cấp 407 DVCTT với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 100 hồ sơ/năm¹ và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu *(không áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù)*.

+ Triển khai thực hiện DVCTT toàn trình đối với 100% nhóm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh đã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các thủ tục hành chính ưu tiên.

+ Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Về chất lượng, các DVCTT được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử.

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 08 phút (trong điều kiện hệ thống ổn định).

¹ Chứng thực bản sao bản chính, bảo trợ xã hội, đất đai.

+ Thời gian trung bình tính từ khi được tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ; bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử.

- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 05 phút (trong điều kiện hệ thống ổn định).

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 95%.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Về cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Các cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC theo các quyết định của Bộ, ngành, tỉnh về công bố TTHC thực hiện trên địa bàn xã, có hình thức thực hiện trực tuyến và các quyết định của Bộ, ngành về công bố danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình để cung cấp DVCTT. Trong đó thực hiện phân đầu đến hết năm 2025, đạt 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình; 100% DVCTT đủ điều kiện được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Giao các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của các đơn vị, địa phương

Người đứng đầu các đơn vị, địa phương chỉ đạo, triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng DVCTT:

a) Năm 2025, thực hiện theo các chỉ tiêu tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 276/QĐ-UBND ngày 20 tháng 8 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn xã Sa Thầy.

b) Năm 2026, thực hiện theo Nghị quyết của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành trung ương.

3. Về đẩy mạnh, khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Các sở, ban, ngành tăng cường công tác tuyên truyền, truyền thông đến người dân nhằm khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; tiếp tục tham mưu trình cấp có thẩm quyền ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích người dân sử dụng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cụ thể:

- Rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.
- Rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.
- Thực hiện miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện DVCTT.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị

- Căn cứ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và chỉ tiêu tại kế hoạch này để triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả. Tập trung nguồn lực triển khai các DVCTT phục vụ người dân, doanh nghiệp; tuyên truyền, đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến, không để tình trạng nhiều hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý đối với danh mục DVCTT đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Quá trình thực hiện DVCTT khi có phát hiện về thành phần hồ sơ và trình tự thực hiện TTHC không đảm bảo các điều kiện về TTHC trên môi trường điện tử, DVCTT thì kịp thời gửi văn bản phản ánh với Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã kiến nghị tỉnh.

2. Công an xã: Thường xuyên phối hợp với các cơ quan, đơn vị và Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc theo dõi, hướng dẫn thực hiện DVCTT thiết yếu được Bộ, ngành trung ương triển khai tại Đề án 06 và các TTHC, DVCTT đã được chuyển giao ngành Công an tiếp nhận, xử lý nhằm đảm bảo thực hiện thuận lợi, thông suốt phục vụ sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

3. Phòng Văn hoá - xã hội: Kết nối với Công Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống theo hướng dẫn của các Bộ ngành Trung ương nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVCTT, thanh toán trực tuyến và trả kết quả bản giấy qua dịch vụ bưu chính công ích.

Đồng thời, đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC bằng bản điện tử của tổ chức, cá nhân được đồng bộ với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Công Dịch vụ công quốc gia phục vụ chính quyền địa phương 02 cấp và tái sử dụng hồ sơ, kết quả trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo quy trình đã được cấp trên quy định.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công: Theo dõi tình hình, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị về triển khai, kết quả thực hiện các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này và công tác số hóa, tái sử dụng, chia sẻ dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã. Kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về các kiến nghị và khó khăn vướng mắc của các đơn vị, địa phương (nếu có) trong quá trình thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn xã Sa Thầy; yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Khoa học và Công nghệ (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND xã (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Công an xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Võ Thị Kim Dung