ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐĂK RVE	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 44 /KH-UBND	*Đăk Rve, ngày 23 tháng 9 năm 2025*

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

Căn cứ Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 18/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; UBND xã Đăk Rve 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 xã, 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 *(TTHC)*, 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 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Thực hiện tái cấu trúc quy trình TTHC 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, địa phương thông qua xếp hạng kết quả triển khai DVCTT, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

Triển khai cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC 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 25 DVCTT toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Đảm bảo cung cấp DVCTT đã được tích hợp trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu.

+ Triển khai thực hiện DVCTT toàn trình đối với 100% nhóm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã đã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 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 04/4/2022 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 28/02/2024 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 TTHC ưu tiên.

- 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.

+ 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 DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC 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.

- 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 phòng chuyên môn phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã rà soát toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền của cấp xã theo các quyết định của tỉnh về công bố TTHC thực hiện trên địa bàn tỉnh, có hình thức thực hiện trực tuyến và các quyết định của tỉnh về công bố danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình để cung cấp DVCTT. Trong đó, thực hiện phấn đấu 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 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của các đơn vị

a) Năm 2025, thực hiện theo các chỉ tiêu tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 12/8/2025 của UBND xã về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 trên địa bàn xã Đăk Rve.

b) Năm 2026, thực hiện theo Nghị quyết của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành trung ương và của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, các sở ngành liên quan.

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

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với các phòng, ban, ngành tăng cường công tác tuyên truyền, truyền thông đến người dân nhằm khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; tham mưu đề xuất cấp có thẩm quyền ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT *(nếu có)*, 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 phòng chuyên môn thuộc UBNB xã

- 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 UBND tỉnh phê duyệt.

- Quá trình thực hiện DVCTT khi có phát hiện về thành phần hồ sơ và trình tự thực hiện 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

xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã đề xuất UBND tỉnh kiến nghị Bộ, ngành trung ương sửa đổi công bố TTHC hoặc kiến nghị sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật.

2. Công an xã: Thường xuyên phối hợp với các phòng chuyên môn, ban, ngành và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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, tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội: Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan tăng cường tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử xã, Trang Facebook của xã về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh việc phổ biến thông tin về sự tiện lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và doanh nghiệp; nêu bật lợi ích về tính minh bạch, công khai, chống tiêu cực, quan liêu; và hướng dẫn người dân cách tiếp cận, sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã: Theo dõi tình hình, kết quả thực hiện của các 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 TTHC trên địa bàn. Kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND 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; Đề nghị 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 UBND xã (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã)* để xem xét, hướng dẫn hoặc chỉ đạo thực hiện./.

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 phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Phan Duy Huynh