

Số: /KH-UBND

Diên Khánh, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện chỉ số cải cách thủ tục hành chính (TTHC) đến cuối năm 2025

I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TỪ 01/7/2025

Ngày 14/9/2025, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành văn bản số 3834/UBND-PVHHC về việc đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính trọng tâm các tháng cuối năm 2025. Theo đó, UBND tỉnh thống kê tổng hợp số liệu kết quả giải quyết các nhiệm vụ thuộc thủ tục hành chính của xã Diên Khánh từ 01/7 đến 31/8/2025, cụ thể như sau:

- Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 2763 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 1552 hồ sơ (167 hồ sơ một phần, 1385 hồ sơ toàn trình).

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 56,2% (*Không đạt chỉ tiêu từ 60% trở lên*).

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 2425 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn: 2372 hồ sơ.

- Tỷ lệ % giải quyết đúng hạn: 97,8% (*Đạt chỉ tiêu CCHC từ 95% trở lên*).

- Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn: 53 hồ sơ, chiếm 2,2%.

- Số hồ sơ có thanh toán trực tuyến/tổng số hồ sơ có thanh toán phí: 74/1253 hồ sơ, tương đương 5,9% (*Không đạt chỉ tiêu từ 60% trở lên*).

Ngoài ra, thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí thành phần tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 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. Theo số liệu đánh giá trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trong quý III năm 2025 như sau:

- Kết quả chỉ số Công khai, minh bạch : 18/18 điểm, đạt 100%

- Kết quả chỉ số Tiến độ, kết quả giải quyết : 19,1/20 điểm, đạt 95,5%

- Kết quả chỉ số Số hoá hồ sơ : 18,15/22 điểm, đạt 82,5%

- Kết quả chỉ số Cung cấp dịch vụ trực tuyến : 8,04/12 điểm, đạt 67%

- Kết quả chỉ số Mức độ hài lòng : 18/18 điểm, đạt 100%

- Kết quả thanh toán trực tuyến : 1,47/10 điểm, đạt 14,7%

Tổng điểm đánh giá của UBND xã Diên Khánh: 82,76% xếp loại Tốt

Để tiếp tục duy trì nâng cao các chỉ tiêu đã thực hiện tốt và khắc phục, cải thiện những chỉ tiêu, nhiệm vụ còn hạn chế về cải cách thủ tục hành chính trong thời gian tới, UBND xã đề nghị các Phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ Hành chính công xã phối hợp thực hiện tốt các nhiệm vụ cụ thể sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tập trung toàn lực lượng, đề ra các giải pháp nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến từ 56,2% lên $\geq 65\%$; Nâng tỷ lệ hồ sơ có thanh toán trực tuyến từ 5,9% lên $\geq 40\%$; Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn $\geq 97\%$. Hạn chế thấp nhất phát sinh hồ sơ trễ hạn, duy trì dưới mức 2,5%.

b) Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thực hiện một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

c) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh về Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

a) Bảo đảm sự phân công, phối hợp rõ ràng, hợp lý trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của từng phòng, công chức chuyên môn; xác định cụ thể, rõ ràng trách nhiệm thực hiện, thời hạn thực hiện và dự kiến sản phẩm.

b) Huy động sự tham gia, phối hợp của các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức có liên quan trong triển khai, thực hiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

c) Tăng cường công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức, hỗ trợ giúp đỡ người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến, thanh toán trực tuyến được thuận lợi.

III. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến

a. Hình thức:

- Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến (qua Đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử của xã, tờ rơi, Zalo, Facebook...).

- Tiếp tục bố trí một số cán bộ túc trực Bộ phận Một cửa hỗ trợ nộp hồ sơ online, số hóa hồ sơ TTHC. Phối hợp Đoàn thanh niên xã hỗ trợ người dân tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; Chỉ đạo Công an xã bố trí cán bộ chiến sĩ hỗ trợ thực hiện định danh mức 2 ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công...

- Tổ chức lớp tập huấn kỹ năng nộp hồ sơ trực tuyến cho các thôn trưởng/tổ trưởng dân phố, bí thư chi bộ, trưởng ban công tác mặt trận, lực lượng đoàn viên thanh niên, tổ công nghệ số cộng đồng để hướng dẫn lại cho người dân thực hiện.

b. Phân công:

- Công chức Trung tâm phục vụ hành chính công: phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn thanh niên xã tổ chức tập huấn, tuyên truyền tại các thôn, tổ dân phố.

- Trung tâm cung ứng dịch vụ sự nghiệp công: Chủ trì, xây dựng kế hoạch truyền thông trên Đài phát thanh của xã.

- Phòng Văn hóa - Xã hội: phân công công chức phối hợp tuyên truyền.

- Công chức các lĩnh vực chuyên môn (Địa chính, Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa xã hội...) thuộc các phòng, ban của xã: phối hợp với công chức của Trung tâm trực tiếp hướng dẫn tại Bộ phận Một cửa.

c. Sản phẩm:

- 01-02 buổi tập huấn/25 thôn, tổ dân phố.

- 100% lực lượng tham gia tập huấn phổ biết hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.

d. Thời gian: Hoàn thành trước 30/10/2025.

2. Tăng tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến

a. Hình thức:

- Phối hợp ngân hàng, bưu điện để tích hợp thanh toán phí/lệ phí bằng QR code, chuyển khoản.

- Yêu cầu cán bộ tiếp nhận hồ sơ tư vấn, khuyến khích người dân chọn phương án thanh toán online.

- Niêm yết công khai quy trình thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử của xã.

b. Phân công:

- Bộ phận Kế toán - Tài chính của Trung tâm: Chủ trì kết nối ngân hàng, hướng dẫn thanh toán.

- Công chức Bộ phận Một cửa: Thực hiện tư vấn cho người dân khi nộp hồ sơ.

c. Sản phẩm:

- 100% hồ sơ phát sinh phí đều được tư vấn phương thức thanh toán trực tuyến.

- Báo cáo số lượng hồ sơ thanh toán trực tuyến hàng tuần, tháng, quý và cả năm 2025.

d. Thời gian: Triển khai ngay từ 22/9/2025, phấn đấu đạt $\geq 40\%$ vào 15/12/2025.

3. Duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn

a. Hình thức:

- Trưởng các phòng chuyên môn, lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công tăng cường phối hợp, kiểm tra, nhắc nhở trách nhiệm đối với công chức phụ trách tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC để thực hiện đúng hạn.

- Định kỳ vào chiều thứ 6 hàng tuần, Trung tâm phục vụ hành chính công trích xuất danh sách TTHC sẽ đến hạn trong tuần tới (*từ thứ 2 đến thứ 6*) gửi vào nhóm Zalo UBND xã Diên Khánh để lãnh đạo UBND, lãnh đạo các Phòng chuyên môn theo dõi, chỉ đạo giải quyết kịp thời.

- Đối với những hồ sơ TTHC liên thông nhiều cơ quan khác nhau cần phải có thời gian xác minh, bổ sung thì các công chức chuyên môn có trách nhiệm phối hợp thống nhất cách xử lý hài hòa, hợp lý, đúng quy định để đảm bảo hồ sơ không phát sinh trễ hạn.

- UBND xã giao chỉ tiêu KPI cá nhân gắn với tỷ lệ hồ sơ đúng hạn và kết hợp làm cơ sở đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng... (*trễ hạn dưới 3% TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách: xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ, từ 3% trở lên đến dưới 5%: xếp loại hoàn thành nhiệm vụ, từ 5% trở lên xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ*).

b. Phân công:

- Phó Chủ tịch UBND xã – Phụ trách Trung tâm phục vụ hành chính công xã: Chỉ đạo chung, kiểm tra định kỳ.

- Trung tâm phục vụ hành chính công xã: Theo dõi, báo cáo tuần.

- Công chức chuyên môn tại các phòng chuyên môn: Giải quyết hồ sơ trong hạn, báo cáo khó khăn.

c. Sản phẩm:

- Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn $\geq 97\%$.

- Báo cáo kết quả từng tháng.

d. Thời gian: Thực hiện xuyên suốt đến 31/12/2025.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu theo kế hoạch này được cụ thể trong dự toán kinh phí hoạt động năm 2025 của các cơ quan, đơn vị.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công: theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã theo quy định. Tham mưu họp sơ kết vào cuối tháng 11/2025, tổng kết thực hiện kế hoạch vào 15/12/2025.

2. Phòng Kinh tế phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm kinh phí thực hiện Kế hoạch.

3. Phòng Văn hóa Xã hội tham mưu tổ chức họp giao ban công tác cải cách hành chính vào tuần cuối mỗi tháng để đánh giá kết quả, nhắc nhở đơn vị chậm tiến độ.

4. Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và Thủ trưởng của các cơ quan, đơn vị có liên quan chủ động thực hiện Kế hoạch này và có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính tại đơn vị kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc về Trung tâm Phục vụ Hành chính công để tổng hợp, báo cáo UBND xã./.

Nơi nhận (VBĐT):

- TT/Đảng ủy, HĐND xã;
- CT và các PCT UBND xã;
- Đoàn Thanh niên xã;
- Công an xã;
- Các phòng chuyên môn;
- TT. PVHC công xã;
- TT.CUĐVSNC xã;
- Thôn/Tổ dân phố;
- Lưu: VT, PVHCC xã.

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

Nguyễn Thế Lộc