

Số: /KH-UBND

Đắk Bla, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn phường Đắk Bla

Thực hiện Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; nhằm cụ thể hóa các mục tiêu, nhiệm vụ phù hợp với tình hình thực tế của địa phương; ý kiến tham mưu của Trung tâm phục vụ hành chính công phường tại tờ trình số 08/TTr-TTPVHCC, ngày 15/10/2025 về việc 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 phường. Ủy ban nhân dân phường Đắk Bla ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Nâng cao toàn diện chất lượng, hiệu quả và tính thuận tiện của DVCTT trên địa bàn phường theo nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm. Tập trung rút ngắn tối đa thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), đảm bảo quá trình tiếp cận và sử dụng DVCTT dễ dàng, thuận tiện. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức phường chuyên nghiệp, tận tình trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1. Năm 2025

2.1.1. Về cung cấp dịch vụ: Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần; không để tình trạng hồ sơ trực tuyến bị chậm tiếp nhận hoặc giải quyết chậm, muộn so với quy định.

2.1.2. Về chất lượng dịch vụ: Phần đầu đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính:

- Thực hiện việc khai thác dữ liệu của công dân 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 để tự động điền vào biểu mẫu điện tử khi tiếp nhận TTHC, bảo đảm nhanh chóng, chính xác, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

- Thời gian trung bình từ lúc công dân đăng nhập đến khi nộp hồ sơ trực tuyến thành công 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 của phường đạt **tối thiểu 90%**.

2.2. Năm 2026

2.2.1. *Về cung cấp dịch vụ:* Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng cung cấp 100% DVCTT toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2.2.2. *Về chất lượng dịch vụ:* Nâng cao chất lượng trải nghiệm của người dùng, phấn đấu đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Thực hiện hiệu quả việc khai thác dữ liệu của công dân có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia; cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh để tự động điền vào biểu mẫu điện tử khi tiếp nhận TTHC, bảo đảm nhanh chóng, chính xác, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

- Thời gian trung bình từ lúc công dân đăng nhập đến khi nộp hồ sơ trực tuyến thành công là **dưới 05 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 30%** so với hình thức nộp trực tiếp.

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

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Rà soát và công khai TTHC: Thường xuyên rà soát, cập nhật các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường theo công bố của cấp có thẩm quyền để đảm bảo 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dưới dạng DVCTT toàn trình. Kịp thời phản ánh với cơ quan cấp trên khi phát hiện thành phần hồ sơ hoặc trình tự thực hiện không còn phù hợp trên môi trường điện tử.

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân

- Tăng cường truyền thông về lợi ích của DVCTT qua hệ thống loa truyền thanh và Trang Thông tin điện tử của phường.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phường Đăk Bla chủ động rà soát, phát hiện và khắc phục các vướng mắc về công

nghệ, kỹ thuật và nghiệp vụ trong quá trình người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hoá - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Cơ quan phối hợp: Tổ Ứng cứu Công nghệ và Nghiệp vụ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính phường; các tổ chức chính trị-xã hội phường; các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên và vào các đợt cao điểm triển khai TTHC có nhu cầu lớn.

3. Nâng cao chất lượng phục vụ và tối ưu hóa quy trình

- Các phòng chuyên môn tiếp tục tham mưu đề xuất cấp có thẩm quyền ban hành các cơ chế, chính sách hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT nhằm khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; ưu tiên xử lý hồ sơ trực tuyến, đảm bảo mục tiêu rút ngắn thời gian giải quyết so với hồ sơ giấy (*tối thiểu 20% trong năm 2025 và 30% trong năm 2026*).

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và xử lý nhanh chóng, hiệu quả các phản ánh, kiến nghị của người dân về chất lượng DVCTT.

- Phân đầu thực hiện đạt các chỉ tiêu tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 trên địa bàn phường Đắk Bla.

- Cơ quan chủ trì: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Cơ quan thực hiện: Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:

- Trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT; thực hiện khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân.

- Là đầu mối theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện các chỉ tiêu tại Kế hoạch và công tác số hóa, tái sử dụng, chia sẻ dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn phường. Kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về các kiến nghị, khó khăn, vướng mắc của các phòng chuyên môn trong quá trình thực hiện.

2. Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường: Chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách, đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ và đạt các chỉ tiêu đã đề ra.

3. Công an phường: Triển khai, thực hiện chặt chẽ trong việc triển khai các DVCTT thiết yếu liên quan đến Đề án 06, đảm bảo việc xác thực, định danh và chia sẻ dữ liệu dân cư được thông suốt, thuận lợi cho người dân.

4. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội phường: Tích cực phối hợp tuyên truyền, vận động hội viên, đoàn viên và các tầng lớp Nhân dân hưởng ứng, tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025-2026 của Ủy ban nhân dân phường Đắk Bla. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường, công chức và các đơn vị liên quan 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 phường (*qua Trung tâm phục vụ hành chính công phường*) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Thường trực Đảng ủy phường (b/c);
- Thường trực HĐND phường (b/c);
- Đ/c Chủ tịch, các đ/c PCT UBND phường;
- Công an phường;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Trang thông tin điện tử phường (đưa tin);
- Lưu: VT, UBND(TTTPVHCC).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trịnh Thị Kim Nga