

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ PHƯỚC GIANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /KH-UBND

Phước Giang, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

**Nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến
giai đoạn 2025 – 2026 trên địa bàn xã Phước Giang**

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình;

Thực hiện Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 18/9/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 – 2026; Chủ tịch UBND xã Phước Giang ban hành Kế hoạch 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

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính minh bạch, đồng bộ và thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) được cung cấp trên cổng dịch vụ công quốc gia.
- Bảo đảm 100% TTHC được cung cấp trực tuyến toàn trình trên cổng dịch vụ công quốc gia khi người dân, tổ chức đến giao dịch tại TTPVHCC xã đều được tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, thuận tiện, chi phí thấp.
- Góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, thúc đẩy chuyển đổi số tại địa phương.

2. Mục tiêu cụ thể

*** Năm 2025**

- Triển khai thực hiện DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình và DVCTT một phần.
- Triển khai thực hiện DVCTT toàn trình đối với 100% nhóm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã 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 TTHC ưu tiên.

- 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%.

*** Năm 2026**

- Tiếp tục duy trì thực hiện DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình và 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 gồm:
 - 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%.

III. Nhiệm vụ, giải pháp

1. Rà soát, đánh giá dịch vụ công trực tuyến.

a. Nhiệm vụ, giải pháp

Các phòng, đơn vị chuyên môn rà soát toàn bộ TTHC theo các quyết định của Bộ, Sở, ngành về công bố TTHC thực hiện trên địa bàn tỉnh, có hình thức thực hiện trực tuyến và các quyết định của Bộ, Sở, 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 sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các phòng, đơn vị chuyên môn thuộc UBND xã:

- **Năm 2025**, thực hiện theo các chỉ tiêu theo Quyết định số 574/QĐ-UBND ngày 28 tháng 8 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 trên địa bàn xã Phước Giang.

- **Năm 2026**, thực hiện theo Nghị quyết của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành trung ương, các Sở, ngành của tỉnh.

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

a. Nhiệm vụ, giải pháp

- Tổ chức tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh, bảng tin, mạng xã hội của xã và các kênh truyền thông của đoàn thể (*Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Hội Nông dân...*).

- Phối hợp với cấp trên tổ chức các buổi tập huấn, hướng dẫn trực tiếp cho người dân, nhất là người cao tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số.

- Bố trí đảm bảo công chức, nhân viên thường trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để hỗ trợ, hướng dẫn thao tác nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu kết quả. 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.

- Công khai việc miễn, giảm phí, lệ phí khi thực hiện DVCTT.

b. Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Các phòng, đơn vị thuộc UBND 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 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 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 Ủy ban nhân dân xã kiến nghị cấp có thẩm quyền 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 thuộc UBND xã 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, tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

3. Trung Tâm Phục vụ hành chính công xã: Theo dõi tình hình, kết quả thực hiện của các Phòng, đơn vị thuộc UBND xã 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 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 phòng, đơn vị (nếu có) trong quá trình thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn xã; yêu cầu các phòng, 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:

- UBND tỉnh (b/c);
- VP UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các Hội đoàn thể xã;
- Các Phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Công an xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Duy Diễn