

Số: /KH-NV

Hải Phòng, ngày 10 tháng 7 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, và bổ sung một số nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong 6 tháng cuối năm 2025

Thực hiện Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu được giao về công tác cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và Quyết định số 2821/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia, Sở Ngoại vụ ban hành Kế hoạch triển khai công tác cải cách hành chính nhà nước 6 tháng cuối năm 2025 với nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả các nội dung quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và công tác cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động của Sở Ngoại vụ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp.
- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đảm bảo rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả.
- Thực hiện đầy đủ các chỉ tiêu, nhiệm vụ thành phố giao liên quan đến cải cách hành chính, chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, thúc đẩy chuyển đổi số, đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính minh bạch, đúng hạn, giảm thời gian, chi phí cho người dân và tổ chức.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất, thực chất và khả thi trong việc triển khai các nhiệm vụ, chỉ tiêu về cải cách hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Sở Ngoại vụ.
- Rà soát, cập nhật đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở; tiếp tục bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực

tuyển toàn trình, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố (trừ các trường hợp theo quy định).

- Đảm bảo các tỷ lệ, chỉ tiêu theo yêu cầu, như: mức độ hài lòng người dân, tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến, đồng bộ dữ liệu, số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu,... hoàn thành đúng thời hạn theo chỉ đạo của thành phố.

- Phân công rõ trách nhiệm các phòng chuyên môn, cá nhân liên quan trong việc tổ chức thực hiện từng chỉ tiêu, có giải pháp cụ thể để khắc phục các tồn tại, hạn chế, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường công tác truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, nâng cao nhận thức, kỹ năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

II. CHỈ TIÊU CHỦ YẾU

a) Đảm bảo tỷ lệ 100% thủ tục hành chính được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (trừ thủ tục hành chính được quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).

b) Đạt tỷ lệ tối thiểu 95% mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính.

c) Đạt tỷ lệ 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch.

d) Đạt tỷ lệ tối thiểu: 60% hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến.

đ) Đạt tỷ lệ tối thiểu 60% hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công.

e) Đạt tỷ lệ 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố.

g) Đạt tỷ lệ 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố hoặc trên Hệ thống do Bộ, ngành Trung ương quản lý.

h) Đạt tỷ lệ 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

i) Đạt tỷ lệ 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 100% cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

k) Đạt tỷ lệ tối thiểu 50% dữ liệu thông tin thủ tục hành chính được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin.

l) Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần.

m) 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được xử lý theo quy định.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Đảm bảo 100% TTHC (trừ các trường hợp đặc biệt) được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ rà soát, cập nhật đầy đủ danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở trên hệ thống phần mềm cơ sở dữ liệu TTHC, bảo đảm kết nối, đồng bộ với Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố.

- Phân công cán bộ phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố để tiếp nhận và trả kết quả, xử lý các tình huống phát sinh kịp thời.

- Phân đầu thực hiện chuyển hồ sơ về bộ phận chuyên môn thụ lý ngay trong ngày.

2. Đạt tối thiểu 95% mức độ hài lòng; tối thiểu 90% với các lĩnh vực trọng tâm

- Tăng cường tập huấn kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn quy trình và thái độ phục vụ cho cán bộ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC.

- Thường xuyên rà soát, cải tiến quy trình xử lý hồ sơ theo hướng đơn giản, rõ ràng, minh bạch.

- Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng thông qua đa phương thức, tổng hợp và xử lý phản hồi để cải tiến chất lượng phục vụ.

3. Cung cấp 100% dịch vụ công toàn trình, trực tuyến thông suốt với tổ chức, doanh nghiệp

- Phối hợp với Bộ Ngoại giao phân đầu đưa 100% TTHC tại địa phương đủ điều kiện cung cấp DVC toàn trình.

- Tổ chức rà soát, tham mưu công bố chuẩn hóa lại danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; xây dựng quy trình nội bộ để hoàn thiện quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính của hai cấp chính quyền đảm bảo đúng quy định tại khoản 1 Điều 38 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và Điều 8 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/4/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và Văn phòng UBND TP để chuẩn hóa quy trình nội bộ giải quyết TTHC bảo đảm tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia (Cổng DVCQG) **trước ngày 20/7/2025.**

- Đẩy mạnh truyền thông, hướng dẫn người dân/doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thông qua đa phương thức.

4. Thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính

- Triển khai nghiêm túc cơ chế “một cửa liên thông” và “một cửa điện tử thông nhất”.

5. Đồng bộ hồ sơ trên hệ thống của thành phố và Cổng DVCQG

- Tổ chức kiểm tra định kỳ việc cập nhật hồ sơ trên hệ thống; phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ xử lý lỗi đồng bộ (nếu phát sinh).

6. Số hóa 100% hồ sơ và trả kết quả điện tử

- Đẩy mạnh triển khai công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC theo kế hoạch của thành phố.
- Tiếp tục ứng dụng chữ ký số, văn bản điện tử trong tất cả các khâu xử lý hồ sơ.
- Thiết lập hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử theo quy định.

7. Khai thác, tái sử dụng dữ liệu TTHC

- Xây dựng kho dữ liệu TTHC dùng chung, liên kết với cơ sở dữ liệu quốc gia.
- Rà soát các TTHC có thông tin trùng lặp, đề xuất lược bỏ bước khai lại thông tin đã có sẵn.

8. 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố tiếp nhận phản ánh của công dân, tổ chức.
- Phân công cán bộ chuyên trách xử lý phản ánh, đảm bảo phản hồi trong thời hạn quy định.
- Công khai kết quả xử lý trên cổng thông tin để người dân tra cứu.

9. Triển khai các công tác khác

- Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ tại các Kế hoạch: số 46/KH-NV ngày 16/4/2025 về triển khai một số nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính trọng tâm và cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025; số 17/KH-NV ngày 28/02/2025 về tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước năm 2025; số 02/KH-NV ngày 9/01/2025 về cải cách hành chính nhà nước của Sở Ngoại vụ năm 2025.

- Tiếp tục tăng cường phổ biến, tuyên truyền, quán triệt tới toàn thể cán bộ Sở, tổ chức và công dân, người Việt Nam ở nước ngoài các văn bản chỉ đạo của Trung ương, thành phố sau khi triển khai chính quyền 2 cấp.

- Quyết định cử công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính để phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tham mưu, hướng dẫn, triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách, kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý.

- Cử lãnh đạo Cơ quan tham gia thành viên Tổ công tác cải cách hành chính

- Quyết định về việc thành lập Tổ công tác tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong quá trình triển khai mô hình chính quyền 2 cấp của Sở Ngoại vụ.

- Cung cấp thông tin cán bộ thực hiện chế độ báo cáo, xử lý PAKN, đối chiếu giao dịch thanh toán trực tuyến.

- Đăng ký bổ sung tài khoản kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

- Thông báo đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong quá trình triển khai mô hình chính quyền 2 cấp.

- Tham gia lớp tập huấn kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ phục vụ vận hành hoạt động của bộ máy chính quyền địa phương 02 cấp theo từng chuyên ngành.

9. Chế độ báo cáo

- Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện các nhiệm vụ, chỉ tiêu nêu trên định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm:

+ **Báo cáo tuần vào 16 giờ 30 ngày thứ Năm hàng tuần về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.**

+ Báo cáo kết quả thực hiện hàng tháng, hàng quý và năm trong Báo cáo công tác kiểm soát TTHC (hàng quý, năm), Báo cáo cải cách TTHC (hàng tháng, quý, năm); và báo cáo trên hệ thống báo cáo của chính phủ (hàng quý, năm) **trước ngày 15 hàng tháng.**

- Báo cáo kết quả thực hiện kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC hàng ngày (theo yêu cầu của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan thực hiện các nội dung theo Kế hoạch; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC của Sở theo quy định và yêu cầu của các đơn vị liên quan.

3. Các phòng thuộc Sở

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các phòng trực thuộc Sở chủ động triển khai các nhiệm vụ, phối hợp với Văn phòng Sở thực hiện đúng thời hạn, tiến độ, chất lượng theo yêu cầu.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc, Trưởng các phòng, đơn vị báo cáo lãnh đạo Sở (qua Văn phòng Sở) để được chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Việt Tuấn

