

Số: /KH-UBND

An Khánh, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Kế hoạch số 123-KH/ĐU ngày 31/7/2026 của Đảng ủy xã An Khánh về việc thực hiện Nghị quyết số 11-NQ/TU, ngày 15/7/2026 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố Hải Phòng về tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo nhiệm vụ thực hiện mục tiêu tăng trưởng kinh tế GRDP 6 tháng cuối năm 2026 và giai đoạn 2026 - 2030 đạt bình quân từ 13% năm trở lên trên địa bàn xã;

Ủy ban nhân dân xã An Khánh ban hành Kế hoạch Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đẩy mạnh chuyển đổi số trong cải cách hành chính (CCHC) để tạo chuyển biến mạnh mẽ hiện đại hóa nền hành chính theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và hiệu quả, gắn với chính quyền số, xã hội số, kinh tế số góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã.

Duy trì kỷ cương, kỷ luật hành chính, thực hiện tốt đạo đức công vụ và văn hóa công sở, tăng cường ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ hướng tới nền hành chính kiểu mẫu, tạo bước chuyển biến mạnh mẽ về thái độ, tác phong làm việc của cán bộ, công chức (CBCC) theo hướng phục vụ.

Nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, hồ sơ giải quyết đúng hạn, giảm thiểu phiền hà, chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân. Nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường trách nhiệm công vụ và uy tín của cơ quan hành chính, đồng thời thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính.

2. Yêu cầu

Tiếp tục quán triệt sâu sắc chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh CCHC gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh, xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân, dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Xác định rõ trách nhiệm người đứng đầu cơ quan trong việc triển khai, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC.

Tập trung nâng cao nhận thức, đổi mới lề lối làm việc, phương thức quản lý hiện đại, trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số

trong hoạt động của cơ quan. Gắn trách nhiệm trực tiếp của từng công chức chuyên môn với kết quả giải quyết TTHC.

Chủ động nghiên cứu, sáng tạo, quyết liệt áp dụng những giải pháp mới để nâng cao giải quyết TTHC, coi đây là khâu đột phá trong công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã.

Việc cải cách thủ tục hành chính phải được triển khai đồng bộ, thống nhất, có trọng tâm, trọng điểm; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy định pháp luật; xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân; gắn cải cách thủ tục hành chính với nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

II. CHỈ TIÊU CỤ THỂ

- 100% TTHC được công khai, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

100% TTHC thuộc thẩm quyền được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 95%; trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tối thiểu 90%.

- Tối thiểu 95% hồ sơ tiếp nhận trực tuyến và được xử lý trực tuyến.

- Trên 95% hồ sơ có phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến.

- 100% hồ sơ giải quyết TTHC được cập nhập, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Bộ, ngành.

- 100% hồ sơ được số hoá hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Dữ liệu thông tin TTHC được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hoá và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin đạt tỷ lệ chỉ tiêu giao.

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

- 100% cán bộ, công chức được quán triệt, thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Tổ chức rà soát toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, tập trung vào các lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều, liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân và doanh nghiệp như: hộ tịch, chứng thực, đất đai, xây dựng, lao động - thương binh và xã hội, chính sách người có công, bảo trợ xã hội và các thủ tục hành chính khác theo quy định.

- Trên cơ sở kết quả rà soát, UBND xã đề xuất phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính theo hướng cắt giảm các thành phần hồ sơ không cần thiết, rút ngắn thời gian giải quyết, giảm số lần đi lại của người dân, hạn chế yêu cầu cung cấp lại những giấy tờ, thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước. Việc đơn giản hoá thủ tục hành chính bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đồng thời phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương.

- Chủ động tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, bất cập phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ những thủ tục không còn phù hợp, còn chồng chéo, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân. Công tác rà soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, gắn với yêu cầu cải cách hành chính và chuyển đổi số.

2. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính

- Thường xuyên thực hiện công khai, minh bạch các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước. Tất cả các thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, thời gian xử lý, phí và lệ phí theo quy định được niêm yết đầy đủ, rõ ràng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và trên các phương tiện thông tin của địa phương.

- Nội dung công khai đảm bảo chính xác, dễ hiểu, thuận tiện cho người dân tra cứu và thực hiện, góp phần hạn chế tình trạng thiếu thông tin, hiểu sai quy định hoặc phải bổ sung hồ sơ nhiều lần. UBND xã thường xuyên rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính khi có sự thay đổi, sửa đổi, bổ sung từ cơ quan có thẩm quyền để bảo đảm việc công khai được kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

3. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

- Thực hiện nghiêm túc cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm mọi hồ sơ của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận, xử lý đúng quy trình, đúng thẩm quyền và đúng thời hạn theo quy định. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là đầu mối thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện và thân thiện.

- Tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý; tăng cường việc tiếp nhận và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, giảm thiểu lệ trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ; nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn. Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh tác phong, lề lối và thái độ làm việc của công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; xây

dựng hình ảnh đội ngũ công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, thân thiện và tận tụy phục vụ Nhân dân.

- Tăng cường trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đề cao tinh thần phục vụ nhân dân, thái độ giao tiếp chuẩn mực, lịch sự, tận tình, không gây phiền hà, sách nhiễu. Việc giải quyết hồ sơ phải bảo đảm đúng thời gian quy định; hạn chế tối đa tình trạng hồ sơ trễ hạn, kéo dài thời gian xử lý. Trường hợp hồ sơ giải quyết chậm phải thực hiện thông báo, xin lỗi tổ chức, cá nhân theo đúng quy định, đồng thời nêu rõ lý do và thời gian trả kết quả.

- Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; đề cao trách nhiệm người đứng đầu trong quản lý, giám sát cán bộ, công chức. Chú trọng công tác kiểm tra, giám sát tiến độ và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, kịp thời phát hiện và chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện. Định kỳ tổ chức đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ phận, từng cán bộ, công chức, gắn trách nhiệm cá nhân với kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ hành chính công thông qua các hình thức phù hợp như phiếu khảo sát, phản ánh trực tiếp hoặc qua môi trường điện tử. Kết quả đánh giá được sử dụng làm cơ sở để cải thiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, vì nhân dân phục vụ.

4. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến

- Tiếp tục đẩy mạnh việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, góp phần giảm thời gian, chi phí đi lại, nâng cao tính công khai, minh bạch và hiệu quả phục vụ của cơ quan nhà nước.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong việc tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ và nhận kết quả qua môi trường điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Đối với những trường hợp người dân chưa thành thạo việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cán bộ tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể, tận tình, bảo đảm người dân có thể thực hiện được các thao tác cơ bản theo quy định.

- Tăng cường công tác tuyên truyền về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, bảng tin, các cuộc họp thôn, xóm và các kênh thông tin của địa phương, nhằm nâng cao nhận thức, tạo thói quen sử dụng dịch vụ công điện tử trong nhân dân.

- Tăng cường triển khai thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thủ tục hành chính qua Cổng Dịch vụ công, hạn chế thu tiền mặt. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn

người dân sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, bảo đảm thuận tiện, minh bạch, đúng quy định.

- Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoạt động ổn định, thông suốt, an toàn, bảo mật. Việc cập nhật, đồng bộ dữ liệu thủ tục hành chính, biểu mẫu điện tử và kết quả giải quyết hồ sơ được thực hiện kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình tra cứu và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Kiểm soát thủ tục hành chính

- Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm soát thủ tục hành chính nhằm bảo đảm các thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy định của pháp luật, công khai, minh bạch, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính được triển khai thường xuyên, gắn với hoạt động giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các phòng chuyên môn.

- Đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của thành phố, bảo đảm 100% hồ sơ TTHC tiếp nhận được cập nhật, lưu trữ trên hệ thống điện tử. Việc quét (scan) hồ sơ giấy, chuyển đổi sang hồ sơ điện tử, bảo đảm dữ liệu đầy đủ, chính xác, phục vụ cho việc tái sử dụng thông tin, giảm yêu cầu nộp lại giấy tờ cho người dân.

- Tổ chức tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến thủ tục hành chính, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, quy trình giải quyết hồ sơ và các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục. Các ý kiến phản ánh, kiến nghị được tổng hợp, xem xét, xử lý theo thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền thì báo cáo cơ quan cấp trên để giải quyết theo quy định.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Tập trung triển khai có hiệu quả Nghị quyết số 12/2026/NQ-HĐND ngày 28/7/2026 của HĐND thành phố Quy định về lệ phí đăng ký kinh doanh trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Nghị quyết số 23/2026/NQ-HĐND ngày 28/7/2026 của HĐND thành phố Quy định mức thu phí, lệ phí thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân thành phố đối với việc thực hiện thủ tục hành chính qua hình thức trực tuyến trên địa bàn thành phố Hải Phòng; đồng thời tiếp tục triển khai có hiệu quả 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; Nghị định số 367/2025/NĐCP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 Thông tư 03/2025/TT-VPCP ngày

15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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. Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP; Nghị định số 310/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 68/2024/NĐ-CP, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

- Đẩy mạnh hơn nữa công tác cải cách, kiểm soát TTHC một cách hiệu quả và toàn diện, bám sát các mục tiêu, yêu cầu cải cách của thành phố; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan; tập trung nguồn lực để tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách, kiểm soát TTHC được giao gắn với siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; xử lý nghiêm theo quy định của Nhà nước đối với các tổ chức, cá nhân tắc trách, những nhiều, gây phiền hà trong giải quyết TTHC cho tổ chức và công dân.

- Phân công lãnh đạo, công chức phụ trách công tác cải cách thủ tục hành chính, chịu trách nhiệm chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo kế hoạch đã đề ra. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện tại các bộ phận chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Định kỳ tổ chức họp đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính; kịp thời biểu dương các tập thể, cá nhân thực hiện tốt, đồng thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế. Chủ động tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhằm bảo đảm tiến độ, chất lượng và hiệu quả của công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

2. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức

- Quán triệt, phổ biến, tuyên truyền và triển khai thực hiện nghiêm Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hải Phòng đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị. Niêm yết công khai Quy định về Quy tắc ứng xử tại trụ sở làm việc, trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị.

- Mỗi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan, đơn vị luôn thực hiện “4 xin”, “4 luôn”, “5 không”:

"4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép.

"4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

"5 không":

Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà.

Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm.

Không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm.

Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối.

Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chỉ đạo thực hiện tốt "Nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; tích cực học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ, năng lực, rèn luyện tác phong công tác, đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân.

- Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính với công tác đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức hằng năm. Qua đó nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, tận tụy, thân thiện, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính trong tình hình mới.

3. Ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm bảo đảm tính hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính nhà nước; góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện.

Đẩy mạnh CCHC gắn liền với ứng dụng CNTT, chuyển đổi số và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn xã. Thường xuyên rà soát các TTHC để chuẩn hóa theo quy trình ISO 9001:2015.

Khai thác hiệu quả các hệ thống phần mềm dùng chung phục vụ quản lý, điều hành và giải quyết TTHC. Đẩy mạnh ứng dụng chữ ký số, văn bản điện tử;

Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, duy trì hoạt động ổn định của các hệ thống công nghệ thông tin.

Sử dụng hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, đơn vị liên quan.

Tiếp tục đầu tư, trang cấp, nâng cấp phương tiện, cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

4. Công tác thông tin, tuyên truyền

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, bảng tin, các cuộc họp thôn và sự phối hợp của các đoàn thể; hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục đúng quy trình, đúng quy định.

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, lan tỏa những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách TTHC. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, đôn đốc để kịp thời phát hiện và giải quyết những hạn chế, vướng mắc trong quá trình thực hiện, giúp nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Tăng cường công khai, minh bạch TTHC và thực hiện đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC góp phần xây dựng một nền công vụ “chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả”.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là đầu mối tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo Kế hoạch đã được UBND xã ban hành.

- Trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn, số hoá và trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng thời hạn.

- Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân.

- Theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn trong quá trình xử lý hồ sơ TTHC; kịp thời báo cáo UBND xã đối với hồ sơ trễ hạn, vướng mắc.

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND xã, UBND thành phố về tình hình, kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

2. Văn phòng HĐND&UBND, các phòng chuyên môn

- Các phòng chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân; bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định, đúng thời hạn.

- Chủ động rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải tiến quy trình giải quyết hồ sơ. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC đảm bảo quy định.

3. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Tăng cường công tác tuyên truyền đẩy mạnh cải cách hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính; nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong toàn xã, đưa nội dung hướng dẫn thanh toán trực tuyến, ký số cá nhân và sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào các kế hoạch truyền thông, tuyên truyền về chuyển đổi số tại địa phương.

- Đẩy mạnh tuyên truyền và thông báo rộng rãi trên hệ thống Đài truyền thanh, Trang Thông tin điện tử của xã về thực hiện thủ tục hành chính dịch vụ công quốc gia.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ nghiêm túc triển khai thực hiện các nội Kế hoạch; trường hợp có vướng mắc phát sinh, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định./.

Nơi nhận:

- TTĐU, TTHĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị;
- Công TTĐT xã;
- Các thôn;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Nguyễn Khắc Thùy