

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

Trung tâm phục vụ Hành chính công phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng quy định, đúng thời hạn theo cơ chế một cửa.
2. 100% hồ sơ được cập nhật, theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.
3. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đạt trên 98%.
4. 100% cán bộ, công chức thực hiện đúng quy trình, quy chế, không gây phiền hà, sách nhiễu.
5. 100% dịch vụ công trực tuyến được triển khai, tiếp nhận và xử lý theo quy định./.

An Quang, ngày 28 tháng 8 năm 2026



Trịnh Thị Thu Hòa

KẾ HOẠCH

Thực hiện mục tiêu chất lượng của Trung tâm năm 2026

- 1. Mục tiêu 1: 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng quy định, đúng thời hạn theo cơ chế một cửa**

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận và kiểm tra tính hợp lệ hồ sơ	Công chức tiếp nhận	Trung tâm HCC	Khi phát sinh
2	Phân công xử lý hồ sơ đúng quy trình	Lãnh đạo Trung tâm	Công chức chuyên môn	Ngay sau tiếp nhận
3	Theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ	Công chức	Công chức KSTTHC - CNTT	Thường xuyên
4	Trả kết quả đúng thời hạn	Công chức	Công chức Phòng chuyên môn	Theo quy định

- 2. Mục tiêu 2: 100% hồ sơ được cập nhật, theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Nhập dữ liệu hồ sơ đầy đủ	Công chức	Công chức Phụ trách CNTT	Khi phát sinh
2	Theo dõi trạng thái hồ sơ	Công chức		Thường xuyên
3	Kiểm tra dữ liệu hệ thống	Lãnh đạo Trung tâm	Công chức Phụ trách CNTT	Hàng tháng
4	Cập nhật kết quả xử lý	Công chức		Ngay khi hoàn thành

- 3. Mục tiêu 3: Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đạt trên 98%**

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Khảo sát người dân	Công chức Trung tâm HCC	Người dân	Hàng quý
2	Tiếp nhận phản ánh	Công chức		Thường xuyên

3	Xử lý phản ánh	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức phòng chuyên môn	Khi phát sinh
4	Cải tiến quy trình phục vụ	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Thường xuyên

4. Mục tiêu 4: 100% cán bộ, công chức thực hiện đúng quy trình, quy chế, không gây phiền hà, sách nhiễu

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Quản triệť quy chế	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Quý I
2	Kiểm tra nội bộ	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Thường xuyên
3	Xử lý vi phạm	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Khi phát sinh
4	Đánh giá công chức	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	6 tháng

5. Mục tiêu 5: 100% dịch vụ công trực tuyến được triển khai, tiếp nhận và xử lý theo quy định

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai dịch vụ công trực tuyến	Công chức Trung tâm	Công chức phụ trách CNTT	Trong năm
2	Hướng dẫn người dân sử dụng	Công chức	Các Phòng chuyên môn UBND xã	Thường xuyên
3	Theo dõi tỷ lệ hồ sơ online	Lãnh đạo	Công chức	Hàng quý
4	Nâng cấp hệ thống CNTT	Công chức phụ trách CNTT	Trung tâm	Theo kế hoạch

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CẦN KIỂM SOÁT
A. TÀI LIỆU CHUNG CỦA HTQLCL

STT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Lần ban hành	Ngày hiệu lực	Lần ban hành và ngày hiệu lực (Sau khi ban hành lần 1)			
					Lần	Ngày hiệu lực	Lần	Ngày hiệu lực
1.	Chính sách chất lượng	CSCL	01	28/8/2026				
2.	Mục tiêu chất lượng	MTCL	01	28/8/2026				
3.	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng	MHHTQL	01	28/8/2026				
4.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản	HD.01	01	28/8/2026				
5.	Hướng dẫn Quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính)	HD.02	01	28/8/2026				
6.	Hướng dẫn đánh giá nội bộ	HD.03	01	28/8/2026				
7.	Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	HD.04	01	28/8/2026				

B. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG			
1.	Quy trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	QT.TTHCC.01	
2.	Quy trình trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	QT.TTHCC.02	

UBND XÃ AN QUANG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG

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

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

STT	Tên văn bản	Số hiệu văn bản	Ngày hiệu lực	Tình trạng (thay thế, sửa đổi, bổ sung,...)
1.	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 Công Dịch vụ công quốc gia	118/2025/NĐ-CP	01/7/2025	Đang hiệu lực
2.	Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung 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 Công dịch vụ công quốc gia	03/2025/TT-VPCP	15/9/2025	Đang hiệu lực
3.	Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 9/6/2025 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 Dịch vụ công quốc gia, có hiệu lực kể từ ngày 31 tháng 12 năm 2025.	367/2025/NĐ-CP	31/12/2025	Đang hiệu lực
4.	Nghị định số 224/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và	224/2026/NĐ-CP	01/7/2026	Đang hiệu lực

STT	Tên văn bản	Số hiệu văn bản	Ngày hiệu lực	Tình trạng, (thay thế, sửa đổi, bổ sung,...)
	biện pháp thi hành Luật Chuyển đổi số, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2026.			
5.	Nghị định số 309/2026/ND-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/ND-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/ND-CP, có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 8 năm 2026	309/2026/ND-CP	5/8/2026	Đang hiệu lực