| UỶ BAN NHÂN DÂN<br>XÃ CẨM GIANG | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 35/KH-UBND | *Cẩm Giang, ngày 26 tháng 01 năm 2026* |

# KẾ HOẠCH

**Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026**

*(Thực hiện duy trì, áp dụng HTQLCL Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã)*

**1. Mục tiêu 1: Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (Thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025), phấn đấu hoàn thành một số tiêu chí trọng tâm sau:**

- 100% TTHC phải được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và đồng bộ với Cổng DVC quốc gia.
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đạt tỷ lệ đạt 65% trở lên.
- Trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trước và đúng hạn trên 99%.
- Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ và số hóa kết quả hồ sơ phấn đấu đạt 100%.
- Thường xuyên cập nhật, công khai về thủ tục hành chính khi có sửa đổi, bổ sung.
- Phấn đấu đạt mức độ hài lòng giải quyết TTHC của cá nhân tổ chức đạt 98%.

| STT | Nội dung công việc | Trách nhiệm thực hiện | Thời gian hoàn thành | Kết quả dự kiến |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý; kịp thời kiện toàn khi có thay đổi về nhân sự | - Lãnh đạo UBND xã<br>- Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ HCC | Thường xuyên | *Quyết định kiện toàn cán bộ, công chức có liên quan trong các bộ phận tham mưu, giúp việc* |
| 2 | - Nghiên cứu, nắm bắt các văn bản chỉ đạo của UBND thành phố, UBND xã trong năm 2026.<br>- Đặc biệt bám sát các nhiệm vụ, tiêu chí về công tác kiểm soát TTHC, thực hiện một cửa một cửa liên thông năm 2026 của thành phố, UBND xã (Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ; cập nhật, công khai về thủ tục hành chính thường xuyên; thực hiện lấy phiếu đánh giá hài lòng...) | - Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ HCC | Thường xuyên | - *Các văn bản chỉ đạo, điều hành*<br>- *Được đánh giá kết quả trong các báo cáo có liên quan* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | - Tổ chức tập huấn, tham gia tập huấn nghiệp vụ về cải cách hành chính, cải cách TTHC, thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.<br>- Quán triệt, tuyên truyền đến cán bộ, công chức về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua văn bản chỉ đạo, cuộc tập huấn, hội nghị, cuộc họp. | - Lãnh đạo UBND xã.<br>- Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các phòng, ban, đơn vị chuyên môn, Trung tâm Phục vụ Hành chính công | Thường xuyên | *- Cán bộ, công chức nắm rõ các quy định, quy trình chuyên môn trong thực hiện các thủ tục hành chính*<br>*- Được đánh giá kết quả trong các báo cáo có liên quan* |
| 5 | Tuyên truyền, hỗ trợ hướng dẫn người dân và doanh nghiệp về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng DVC quốc gia | - Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ HCC<br>- Đài truyền thanh xã, Cổng thông tin... | Thường xuyên | *Người dân và doanh nghiệp tự nắm được những tiện ích về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và Cổng DVC quốc gia*<br>*- Được đánh giá kết quả trong các báo cáo có liên quan* |

**2. Mục tiêu 2: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả cũng như tại các phòng, ban, đơn vị chuyên môn.**

| STT | Nội dung công việc | Trách nhiệm thực hiện | Thời gian hoàn thành | Kết quả dự kiến<br>*(Được đánh giá kết quả trong các báo cáo có liên quan)* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Tiếp tục sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, máy móc đã được đầu tư, ứng dụng hiệu quả các công cụ hỗ trợ ký số, phần mềm quản lý văn bản điều hành, đánh giá hài lòng qua QR code, bảng điện tử... | - Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ HCC | Thường xuyên | *Hồ sơ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử được đảm bảo. Tiết kiệm thời gian chi phí trong giải quyết TTHC* |
| 2 | Tiếp tục xây dựng kế hoạch đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (nếu có) | - Lãnh đạo UBND xã<br>- Lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ HCC | Trong năm | *Các trang thiết bị mới được đưa vào sử dụng* |
| 3 | Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho cán bộ, công chức về những ứng dụng, công cụ mới | - Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các | Thường xuyên | *Cán bộ, công chức sử dụng hiệu quả CNTT* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | về công nghệ thông tin. | phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ HCC | | |
| 4 | Thường xuyên đánh giá kết quả ứng dụng CTT trong giải quyết TTHC. | - Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ HCC | Thường xuyên | *Báo cáo kết quả thực hiện định* |

**3. Mục tiêu 3: Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC. Nghiêm túc xử lý 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin./.**

| STT | Nội dung công việc | Trách nhiệm | Thời gian hoàn thành | Kết quả dự kiến |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Tiếp nhận trên hệ thống phản ánh, kiến nghị dịch vụ công quốc gia; phiếu đánh giá giải quyết TTHC; đơn phản ánh, kiến nghị (nếu có) | - Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ HCC | Thường xuyên | *Các văn bản trả lời* |
| 2 | Thực hiện xử lý nghiêm túc mọi trường hợp (nếu có vi phạm) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân. | - Lãnh đạo UBND xã | Thường xuyên | *Các quyết định/biên bản xử lý* |

**BIỆN PHÁP**
**THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG-NĂM 2026**

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng, ban, đơn vị tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND xã kết quả Mục tiêu chất lượng đã cam kết.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và cải tiến khi mục tiêu chất lượng không đạt yêu cầu.

***N¬i nhËn:***
- Chủ tịch, các PCT xã (b/c);
- Thành viên BCĐ;
- Lưu: VT. BCĐ ISO.

**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Vũ Mạnh Huy**