

Số: /KH-UBND

Chí Minh, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH
Nâng cao điểm Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử. Theo đó, Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg thực hiện đánh giá dựa trên dữ liệu theo thời gian thực trên môi trường điện tử; thực hiện công khai để cá nhân, tổ chức theo dõi, giám sát và phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của chính quyền địa phương.

Căn cứ kết quả đạt được theo dữ liệu thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Ủy ban nhân dân xã Chí Minh xây dựng Kế hoạch Nâng cao điểm Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 trên địa bàn xã Chí Minh năm 2026 và những năm tiếp theo, cụ thể:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN BỘ CHỈ SỐ

1. Cấu trúc bộ chỉ số gồm 5 nhóm chỉ tiêu

- Nhóm chỉ tiêu 1: Công khai, minh bạch 18 điểm;
- Nhóm chỉ tiêu 2: Tiến độ, kết quả giải quyết: 20 điểm;
- Nhóm chỉ tiêu 3: Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 22 điểm;
+ *Dịch vụ công trực tuyến: 12 điểm;*
+ *Thanh toán trực tuyến: 10 điểm;*
- Nhóm chỉ tiêu 4: Số hóa hồ sơ điểm 22 điểm;
- Nhóm chỉ tiêu 5: Mức độ hài lòng: 18 điểm

2. Kết quả đạt được

Theo số liệu thống kê trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Trung tâm điều hành thông minh thành phố Hải Phòng (iGate), đến hết ngày 28/02/2026, UBND xã Chí Minh đạt tổng điểm **97,83/100** điểm (*Điểm đơn vị cao nhất của thành phố là 97,90/100 điểm*), xếp hạng **06/114** xã, phường, đặc khu. Cụ thể:

STT	Nhóm chỉ số	Điểm đạt được	Điểm tối đa	Xếp vị trí
1	Công khai minh bạch	18	18	6
2	Chất lượng giải quyết (DVCTT)	10	12	6
3	Tiến độ giải quyết	19.97	20	41
4	Mức độ hài lòng	18	18	6
5	Số hóa hồ sơ	21.86	22	5
6	Thanh toán trực tuyến	10	10	6
	Cộng	97.83	100	6

3. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Do việc thực hiện giải quyết TTHC theo mô hình của Bộ chưa thông suốt nên trong quá trình giải quyết TTHC trên hệ thống còn gặp nhiều khó khăn. Một bộ phận Nhân dân còn hạn chế trong việc tiếp cận với nền hành chính số; nhiều người chưa quen nộp hồ sơ trực tuyến hoặc sử dụng dịch vụ công mức độ cao, cần thời gian hỗ trợ trực tiếp để làm quen với quy trình mới.

- Xử lý hồ sơ trễ hạn so với thời gian quy định TTHC của Cổng Dịch vụ công Quốc gia: Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến chậm. Sử dụng thao tác “Tạm dừng” hồ sơ. Cổng Dịch vụ công Quốc gia quy định một số TTHC có tính thời gian xử lý trong cả thứ Bảy và Chủ nhật (trừ ngày lễ). Một số TTHC liên thông bị trễ hạn do các phần mềm liên thông đôi lúc chưa đồng bộ.

II. NỘI DUNG

1. Mục đích

- Phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, yếu kém trong thời gian vừa qua; xác định trách nhiệm của từng Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc trong việc cải thiện các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của xã trong thời gian vừa qua.

- Theo chức năng, nhiệm vụ đề nghị Trưởng các Phòng chuyên môn, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung yêu cầu theo từng tiêu chí, xác định nguyên nhân hạn chế, để kịp thời có giải pháp khắc phục ngay trong năm 2026 và những năm tiếp theo.

- Phân đầu cải thiện kết quả các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của xã trong năm 2026 theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên môi trường điện tử nhằm nâng cao điểm số đánh giá trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

2. Yêu cầu

Xác định việc phục vụ người dân, doanh nghiệp là một trong những nhiệm vụ trọng tâm; bám sát mục tiêu, nhiệm vụ và có giải pháp cụ thể, thiết thực để cải thiện

chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử tại địa phương. Kết quả thực hiện các nội dung và giải pháp được quy định tại Kế hoạch này là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng đơn vị và công chức, viên chức có liên quan.

3. Nhiệm vụ, giải pháp *(Có phụ lục kèm theo)*

4. Triển khai thực hiện

4.1. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính (TTHC)

Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định. Thực hiện đồng bộ tất cả hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin của thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4.2. Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố đảm bảo đúng theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC và Quy trình điện tử đã được cấp thẩm quyền phê duyệt. Không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn bước và quá hạn toàn quy trình.

4.3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đủ có khả năng phát sinh hồ sơ cao, đảm bảo theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021; Triển khai tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin của thành phố (đính kèm bản điện tử kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống trước khi trả kết quả).

4.4. Số hóa hồ sơ

- Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử vào tất cả hồ sơ của các TTHC có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ;

- Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC vào tất cả hồ sơ của các TTHC theo quy định (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến); Thực hiện ký số, lưu kho kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

- Sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa từ kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố (nếu có);

- Hướng dẫn cấp tài khoản định danh điện tử trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý; kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC cho tất cả TTHC có đối tượng thực hiện là người dân.

- Nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

4.5. Mức độ hài lòng

- Xử lý tất cả phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hoặc trước hạn;

- Xử lý triệt để các vấn đề được phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Công dịch vụ công quốc gia để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp;

- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC đúng và trước hạn để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong đánh giá hồ sơ giải quyết TTHC.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Đầu mối đón tiếp, nhắc nhở các phòng, đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ.

- Phối hợp đơn vị có liên quan đảm bảo các yêu cầu giải quyết TTHC của ngành đáp ứng việc đồng bộ, kết nối đúng theo yêu cầu Bộ chỉ số.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND xã, UBND thành phố.

2. Trưởng các Phòng chuyên môn

- Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện và quán triệt, phổ biến đến công chức, viên chức nhận thức đầy đủ các nội dung, tiêu chí của từng chỉ số để chủ động trong quá trình thực hiện; chỉ đạo giải quyết trả hồ sơ đúng quy định về số hóa hồ sơ.

- Căn cứ vào nội dung và giải pháp được quy định tại Kế hoạch này, các Phòng chuyên môn, đơn vị khẩn trương thực hiện và kịp thời khắc phục những hạn chế tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần của từng chỉ số.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ của xã Chí Minh năm 2026 và những năm tiếp theo, đề nghị các phòng chuyên môn, đơn vị liên có triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Trưởng các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

Phạm Anh Tuấn

Phụ lục
Giải pháp Nâng cao điểm Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 3 năm 2026 của UBND xã Chí Minh)

STT	Chỉ số	Giải pháp	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
I. Công khai minh bạch				
01	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	Cập nhật, công khai TTHC lên Trang thông tin điện tử xã theo quy định	Phòng chuyên môn	Sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC
02	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	Cập nhật, công khai TTHC lên Trang thông tin điện tử xã theo quy định	Phòng chuyên môn	Thường xuyên
03	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Phối hợp đồng bộ đầy đủ hồ sơ TTHC từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố lên Cổng dịch vụ công quốc gia.	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
II. Tiến độ, kết quả giải quyết				
04	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	Công chức, viên chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố theo quy trình điện tử đúng thời hạn; xử lý đồng bộ giữa hồ sơ giấy và hồ sơ trên hệ thống mạng. Lãnh đạo phòng chuyên môn xem xét phê duyệt, ký ban hành kết quả TTHC đúng thời gian.	Phòng chuyên môn	Theo giấy hẹn, phiếu kiểm soát từng TTHC
III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến				
05	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Phòng chuyên môn, đơn vị nghiên cứu, đề xuất TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Phòng chuyên môn	Thường xuyên

		<i>(do Phòng, đơn vị quản lý theo Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030).</i>		
06	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng ký, đăng nhập tài khoản định danh điện tử (VneID), đối với tổ chức, doanh nghiệp đăng ký và đăng nhập tài khoản Dịch vụ công quốc gia khi nộp hồ sơ trực tuyến. - Đính kèm thành phần hồ sơ điện tử (có ký số) vào tất cả các thành phần hồ sơ khi tiếp nhận hồ sơ. 	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
07	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng ký, đăng nhập tài khoản định danh điện tử (VNEID), đối với tổ chức, doanh nghiệp đăng ký và đăng nhập tài khoản Dịch vụ công quốc gia khi nộp hồ sơ trực tuyến. - Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử (có ký số) vào tất cả các hồ sơ giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng chuyên môn - Trung tâm PVHCC 	Thường xuyên
<i>Thanh toán trực tuyến</i>				
08	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trên dịch vụ công quốc gia ngay khi nộp hồ sơ TTHC	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
09	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người			Thường xuyên

	dân có thể thanh toán trực tuyến trên cổng DVC quốc gia			
10	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến			Thường xuyên
IV. Số hoá hồ sơ				
11	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cập nhật kết quả giải quyết TTHC điện tử	Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử (có ký số) để trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố.	- Phòng chuyên môn - Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	Thực hiện đính kèm file PDF và số hóa các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho tất cả các hồ sơ được tiếp nhận cả trực tiếp và trực tuyến theo quy định (có ký số).	- Phòng chuyên môn - Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
13	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	- Thực hiện khai thác, sử dụng lại các hồ sơ được số hóa từ kho dữ liệu điện tử của người dân, doanh nghiệp khi tiếp nhận các hồ sơ. - Hướng dẫn, hỗ trợ, khuyến khích người dân, doanh nghiệp khai thác, sử dụng lại các hồ sơ được số hóa từ kho dữ liệu điện tử của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện hồ sơ trực tuyến.	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
14	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	Tiếp nhận và thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đúng quy định	- Trung tâm PVHCC - Văn phòng HĐND và UBND xã	Thường xuyên
15	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hoá có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ	Số hoá hồ sơ, đồng bộ hồ sơ TTHC lên Dịch vụ công quốc gia, thực hiện lưu kho hồ sơ vào kho dữ liệu cá nhân của công dân.	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên

	sơ của cá nhân, tổ chức trên DVC quốc gia			
<i>Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC</i>				
16	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia, đính kèm thành phần hồ sơ TTHC	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
17	Tỷ lệ hồ sơ có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia, đính kèm thành phần hồ sơ TTHC	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
V. Mức độ hài lòng				
18	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn	- Phòng chuyên môn - Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
19	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn, hợp tình, hợp lý	- Phòng chuyên môn - Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
20	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	- Tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định sớm hạn, đúng hạn. - Hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp đánh giá mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	- Phòng chuyên môn - Trung tâm PVHCC	Thường xuyên