

Số: /KH-UBND

Hà Bắc, ngày tháng 08 năm 2026

KẾ HOẠCH

Về việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác dữ liệu số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hà Bắc năm 2026

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 3470/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030; Quyết định 5256/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2026;

Thực hiện Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về Ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước xã Hà Bắc năm 2026.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tạo bước chuyển biến mạnh mẽ, xem công tác tuyên truyền, hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến là nhiệm vụ trọng tâm, khâu đột phá xuyên suốt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành của cấp ủy, chính quyền xã Hà Bắc trong năm 2026.

Thay đổi căn bản phương thức tiếp cận dịch vụ công, đáp ứng tối đa yêu cầu phục vụ hằng ngày của công dân; phấn đấu nâng cao chỉ số đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Tạo sự đồng thuận, thống nhất toàn diện trong nhận thức và hành động của cả bộ máy nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức và toàn thể Nhân dân trên địa bàn xã về lợi ích, tầm quan trọng của việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Khơi dậy ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ, buộc 100% cán bộ, Chuyên viên Trung tâm phải chấp hành nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ "Vì Nhân dân phục vụ" trong quá trình tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ.

Nâng cao chất lượng, hiệu suất xử lý dữ liệu và liên thông thủ tục để giảm thiểu chi phí tuân thủ, cắt giảm thời gian đi lại cho người dân, doanh nghiệp, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

Tích cực công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nâng cao kỹ năng số, biết sử dụng thành thạo VneID để thực hiện nộp hồ sơ trên Cổng DVC Quốc gia.

2. Yêu cầu

Yêu cầu 100% hồ sơ TTHC khi tiếp nhận, xử lý tại Trung tâm phải được theo dõi, cập nhật trạng thái xử lý thời gian trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố Hải Phòng và đồng bộ thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng kiểm tra, giám sát, đánh giá.

Kiểm soát chặt chẽ quy trình công nghệ, phối hợp liên thông chặt chẽ với các phòng chuyên môn và cơ quan ngành dọc để xử lý hồ sơ nhanh chóng, hạn chế đến mức tối đa hồ sơ giải quyết TTHC bị quá hạn trái quy định.

Nâng cao vai trò, trách nhiệm cá nhân, tính tiên phong gương mẫu của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ HCC và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc trực tiếp đón tiếp, kiểm tra, chịu trách nhiệm về chỉ tiêu trực tuyến và số hóa dữ liệu được giao.

Nâng cao hiệu quả phối hợp liên ngành giữa Trung tâm với phòng Văn hóa - Xã hội, phòng Kinh tế, lực lượng Công an xã, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công, đặc biệt phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể chính trị - xã hội để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân tham gia, giám sát tiến trình cải cách.

Mỗi cán bộ, chuyên viên hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác dữ liệu số trên VneID, các thao tác ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu và thực hiện.

II. MỤC TIÊU VÀ CHỈ TIÊU CỐT LÕI NĂM 2026

1. Mục tiêu

Thống nhất xác định công tác tuyên truyền, nâng cao năng lực số và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến là nhiệm vụ trọng tâm, khâu đột phá xuyên suốt trong công tác lãnh đạo, điều hành của chính quyền xã Hà Bắc năm 2026.

Đổi mới toàn diện phương thức tương tác hành chính trên môi trường điện tử; kịp thời khắc phục triệt để các tồn tại, nút thắt và hạn chế về kỹ năng số của người dân đã được chỉ ra trong giai đoạn trước.

Nâng cao chất lượng dịch vụ công, xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, chuyên viên chuyên nghiệp, trách nhiệm, thân thiện, tận tụy; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi đến giao dịch.

Giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục và cắt giảm chi phí thời gian cho người dân, doanh nghiệp, tạo môi trường thuận lợi phục vụ trực tiếp cho các mục tiêu tăng trưởng kinh tế, tài chính và thu ngân sách năm 2026 trên địa bàn xã.

Đưa kết quả thực hiện chỉ tiêu trực tuyến và số hóa làm một trong những căn cứ, thước đo cứng để đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, chuyên viên cũng như bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm đối với tập thể và cá nhân.

2. Các chỉ tiêu chủ yếu

Hoàn thành 100% các nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân xã và cấp trên giao bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng.

Hoàn thành, bảo đảm tiến độ và chất lượng 100% các nhiệm vụ cụ thể được ban hành trong Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước của Ủy ban nhân dân xã Hà Bắc năm 2026.

Bảo đảm 100% hồ sơ thủ tục hành chính khi tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm phải được theo dõi, cập nhật trạng thái xử lý thời gian thực trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố, đồng bộ thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia để tổ chức, cá nhân dễ dàng giám sát, đánh giá.

Đạt tỷ lệ 100% hồ sơ tiếp nhận được thực hiện quét (scan) số hóa thành phần đầu vào và cung cấp kết quả điện tử cho công dân.

Phần đầu đạt và giữ vững tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến toàn trình và trực tuyến một phần trên tổng số giao dịch tiếp nhận đạt tối thiểu từ 90% trở lên.

Tỷ lệ hồ sơ phát sinh phí, lệ phí thực hiện thanh toán trực tuyến thành công qua Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt tối thiểu từ 80% trở lên.

Hạn chế đến mức tối đa hồ sơ giải quyết TTHC bị quá hạn, phần đầu duy trì tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn và trước hạn đạt từ 98% đến 100%.

Thực nghiêm túc công tác kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất kỷ luật công sở.

Duy trì mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Trung tâm đạt chỉ tiêu tối thiểu từ 96% trở lên.

III. NỘI DUNG VÀ BIỆN PHÁP TRIỂN KHAI

1. Công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra và tuyên truyền.

Tổ chức chỉ đạo, điều hành và triển khai thực hiện đồng bộ, quyết liệt các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) gắn với trách nhiệm cá nhân người đứng đầu cơ quan.

Thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra, đôn đốc việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ.

Nâng cao hiệu quả tiếp nhận, công khai kết quả xử lý và giải quyết dứt điểm các ý kiến phản ánh, kiến nghị (PAKN) của người dân, tổ chức về quy định TTHC, hành vi hành chính.

Áp dụng, hoàn thiện Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá kết quả CCHC hằng năm theo hướng công khai, minh bạch, toàn diện, đa chiều, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công tác đánh giá.

Phát huy vai trò giám sát của các cơ quan, phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể chính trị - xã hội để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân tham gia, giám sát.

Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công đổi mới, nâng cao chất lượng chuyên mục, chuyên trang CCHC, tổ chức xây dựng các chuyên đề phát thanh, file âm thanh tuyên truyền phát rộng rãi trên hệ thống truyền thanh cơ sở và Cổng thông tin điện tử của xã. Nêu gương điển hình các mô hình, sáng kiến, cách làm hiệu quả, đồng thời phản ánh công khai các tổ chức, cá nhân chưa nghiêm túc trong công tác CCHC.

2. Đột phá cải cách thủ tục hành chính, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ

Hoàn thiện quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của UBND cấp xã, đẩy mạnh tiếp nhận, xử lý trực tuyến trên môi trường điện tử và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Cập nhật, niêm yết, công khai minh bạch đầy đủ thông tin về các danh mục TTHC, quy trình, phí, lệ phí và thời hạn giải quyết để tổ chức, cá nhân dễ dàng tra cứu, giám sát.

Thực hiện cập nhật và công khai thường xuyên 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã và danh mục các thủ tục thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên Cổng thông tin điện tử của xã và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

Sử dụng công nghệ thông tin và tiến bộ khoa học để mã hóa dữ liệu, chuẩn hóa, đơn giản hóa quy trình nghiệp vụ, tăng cường tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thanh toán điện tử (phí, lệ phí) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm đạt chỉ tiêu thanh toán trực tuyến đạt tối thiểu từ 90% trở lên.

Thực hiện luân chuyển 100% hồ sơ giải quyết liên thông cùng cấp hoặc giữa các cấp chính quyền bằng phương thức điện tử, tiến hành số hóa hồ sơ, giấy tờ và trả kết quả điện tử cho công dân.

3. Siết chặt kỷ cương công vụ, phát triển đội ngũ cán bộ và hạ tầng số phục vụ Nhân dân

Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, xây dựng đội ngũ cán bộ, chuyên viên có đủ năng lực, phẩm chất, tác phong chuyên nghiệp, trách nhiệm, thân thiện và tận tụy phục vụ Nhân dân

Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh tác phong, lề lối và thái độ làm việc của cán bộ, chuyên viên, áp dụng bắt buộc bộ quy tắc ứng xử "4 xin - 4 luôn và 5 không" đối với chuyên viên trực quầy, cấm mọi hành vi đùn đẩy trách nhiệm, né tránh việc khó, gây khó khăn, phiền hà đối với tổ chức, công dân.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm chung

Căn cứ các nhiệm vụ, công việc và chỉ tiêu cụ thể được xác định tại Kế hoạch này, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan mình theo chức năng, nhiệm vụ đảm bảo đạt hiệu quả, đúng tiến độ đề ra.

2. Phân công trách nhiệm cụ thể của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Phòng Văn hoá - Xã hội:

Là cơ quan thường trực về công tác CCHC, có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung về chỉ đạo, điều hành, cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; cải cách chế độ công vụ.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, thực hiện nội dung thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính trên địa bàn xã.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND xã triển khai thực hiện các nội dung xây dựng và phát triển Chính quyền số, thực hiện chuyển đổi số và tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI cho cán bộ và Tổ công nghệ số cộng đồng.

Tham mưu UBND xã kịp thời khen thưởng, động viên, lan tỏa các tập thể, cá nhân có những sáng kiến, cách làm hay, hiệu quả về công tác CCHC, đồng thời chủ trì theo dõi, phát hiện và đề xuất hình thức xử lý kỷ luật nghiêm đối với cán bộ, công chức vi phạm trong thực hiện nhiệm vụ được giao, gây phiền hà, sách nhiễu nhân dân.

b) Văn phòng HĐND và UBND xã:

Phối hợp với phòng Văn hoá - Xã hội tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành các văn bản đề đơn đốc, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện công tác cải cách hành chính đạt hiệu quả.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, thực hiện các nội dung về cải cách thể chế và tổ chức thi hành pháp luật trên địa bàn.

Tham mưu theo dõi, đơn đốc, chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân thành phố giao cho địa phương đảm bảo đúng tiến độ.

Phối hợp với phòng Văn hoá - Xã hội đẩy mạnh, tăng cường công tác kiểm tra định kỳ và đột xuất tác phong công vụ tại Bộ phận Một cửa.

Quản lý có hiệu quả Cổng thông tin điện tử của xã, thường xuyên cập nhật và đăng tải các văn bản chỉ đạo, điều hành của xã về công tác cải cách hành chính, đồng thời công khai kết quả xử lý TTHC hằng tháng.

c) Phòng Kinh tế:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tham mưu, thực hiện các nội dung về cải cách tài chính công, quản lý và kiểm kê tài sản công theo đúng quy định.

Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đổi mới, nâng cao hiệu quả việc tổ chức đối thoại định kỳ, đột xuất với người dân và cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn.

Chủ trì, phối hợp với phòng Văn hoá - Xã hội, trình Ủy ban nhân dân xã phê duyệt kinh phí thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2026 của xã đảm bảo công khai, minh bạch.

Theo dõi, tổng hợp và kiểm tra chặt chẽ việc sử dụng kinh phí cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, thúc đẩy tiến độ giải ngân vốn đầu tư công.

d) Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu cho UBND xã chỉ đạo, thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, trực tiếp tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại quầy giao dịch.

Tham mưu UBND xã xây dựng kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, thực hiện quét scan số hóa 100% hồ sơ đầu vào và thúc đẩy chỉ tiêu thanh toán trực tuyến.

Trung tâm phục vụ hành chính công xã Hà Bắc chuẩn bị trang thiết bị, văn phòng phẩm cần thiết, nội dung và cán bộ, chuyên viên của Trung tâm phối kết hợp với thôn (*Gồm bí thư chi bộ, ban công tác mặt trận thôn, trưởng, phó thôn*) tổ chức hội nghị hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác dữ liệu số trên VneID.

+ Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác dữ liệu số đến toàn thể nhân dân, tổ chức và các hộ kinh doanh tại các thôn trên địa bàn xã Hà Bắc

- Thời gian triển khai vào ngày Thứ Bảy và Chủ Nhật hằng tuần, bắt đầu từ ngày 15/08/2026 đến hết ngày 15/11/2026.

- Địa điểm được tổ chức trực tiếp tại Nhà văn hóa các thôn thuộc xã Hà Bắc.

đ) Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công:

Đổi mới, nâng cao chất lượng chuyên mục, chuyên trang cải cách hành chính trên hệ thống truyền thông, bảo đảm tính tương tác, tiếp nhận và phản hồi

nhANH chóng ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về công tác cải cách hành chính.

Kịp thời đưa các tin, bài, ý kiến của người dân, tổ chức về thực hiện cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, chủ trì phối hợp xây dựng các chuyên đề phát thanh, file âm thanh tuyên truyền; đồng thời nêu gương điển hình, những mô hình, sáng kiến, cách làm hiệu quả, thiết thực phục vụ người dân và phản ánh công khai các tổ chức, cá nhân chưa nghiêm túc trong thực hiện công tác CCHC.

e) Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã:

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên, người dân, các tổ chức và các doanh nghiệp trên địa bàn xã tích cực tham gia, đồng thuận thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đồng thời tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với thực thi đạo đức công vụ và công tác cải cách hành chính của xã.

Trên đây là kế hoạch tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác dữ liệu số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hà Bắc năm 2026 trên địa bàn xã. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Trưởng các thôn trên địa bàn;
- Lưu: VT; VP;

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lưu Thị Hương Hà