

Tiên Minh, ngày 12 tháng 10 năm 2026

Số:03 /KH-TTPVHCC

KẾ HOẠCH
Thực hiện mô hình "Một cửa số thân thiện"
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tiên Minh

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xây dựng Trung tâm Phục vụ hành chính công theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.
- Đẩy mạnh chuyển đổi số trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; góp phần cải thiện các chỉ số cải cách hành chính, chuyển đổi số.

2. Yêu cầu

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả, phù hợp điều kiện thực tế của xã.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
- Bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện và giảm thời gian thực hiện thủ tục hành chính.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng không gian "Một cửa số thân thiện"

- Bố trí khu vực hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Trang bị đầy đủ hạ tầng công nghệ thông tin gồm máy tính, máy quét, máy in, mạng Internet, wifi miễn phí, bảo đảm phục vụ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Niêm yết công khai đầy đủ thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, thời hạn, phí, lệ phí.
- Bố trí khu vực chờ với đầy đủ bàn ghế, nước uống, quạt hoặc điều hòa, bảo đảm sạch sẽ, thuận tiện; ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các đối tượng yếu thế.
- Thực hiện phương châm "4 xin, 4 luôn"; giao tiếp văn minh, tận tình.
- Không yêu cầu người dân nộp lại giấy tờ đã được kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định.
- Xây dựng môi trường làm việc với phương châm "Chuyên nghiệp - Thân thiện - Nhanh chóng - Hiệu quả", tạo hình ảnh công chức gần dân, tận tâm, trách nhiệm và lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Hỗ trợ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Bố trí Quầy hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

- Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, ký số, thanh toán trực tuyến. Hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản VNeID, Cổng Dịch vụ công quốc gia để nộp hồ sơ, tra cứu tiến độ giải quyết và nhận kết quả trực tuyến.

- Hỗ trợ người dân số hóa thành phần hồ sơ, tải tài liệu lên hệ thống, thực hiện thanh toán trực tuyến và nhận kết quả điện tử theo quy định.

- Khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích nhằm giảm thời gian đi lại, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Số hóa và tái sử dụng dữ liệu

- Thực hiện số hóa đầy đủ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; cập nhật, lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm phục vụ việc tra cứu, khai thác và sử dụng lâu dài.

- Khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã được kết nối, chia sẻ để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện tái sử dụng thông tin, dữ liệu điện tử đã có; không yêu cầu người dân, tổ chức cung cấp lại giấy tờ, tài liệu hoặc thông tin đã được số hóa hoặc có trong các cơ sở dữ liệu theo quy định.

- Bảo đảm hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đồng bộ, cập nhật đầy đủ trên các hệ thống thông tin phục vụ công tác quản lý, theo dõi và giải quyết thủ tục hành chính.

- Thường xuyên kiểm tra chất lượng dữ liệu số hóa; kịp thời cập nhật, chỉnh sửa thông tin sai lệch, bảo đảm dữ liệu đầy đủ, chính xác, thống nhất và an toàn.

4. Tiếp nhận và trả kết quả linh hoạt

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức: trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân lựa chọn phương thức nộp hồ sơ và nhận kết quả phù hợp, thuận tiện với nhu cầu của từng cá nhân, tổ chức.

- Ưu tiên giải quyết nhanh đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; thực hiện trả kết quả ngay trong ngày hoặc trước hạn đối với các thủ tục đủ điều kiện.

- Khuyến khích trả kết quả bằng bản điện tử, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trả kết quả tại nhà đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các trường hợp đặc biệt theo quy định.

- Chủ động thông báo cho người dân về tình trạng xử lý hồ sơ, thời gian trả kết quả và hướng dẫn bổ sung hồ sơ (nếu có) thông qua tin nhắn, điện thoại hoặc các phương thức phù hợp.

- Thực hiện nghiêm việc xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định; hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần.

6. Chuyển đổi số trong quản lý

- Ứng dụng đồng bộ các nền tảng số trong công tác quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính; khai thác hiệu quả Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm chuyên ngành.

- Thực hiện xử lý hồ sơ, ký số, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả trên môi trường điện tử theo quy định; tăng cường sử dụng văn bản điện tử, giảm sử dụng hồ sơ giấy.

- Kiểm tra, rà soát hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị và các hệ thống thông tin vào đầu mỗi ngày làm việc; kịp thời xử lý hoặc báo cáo đơn vị quản lý đối với các sự cố phát sinh, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt.

- Theo dõi, giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát hồ sơ sắp đến hạn, kịp thời đôn đốc, hạn chế phát sinh hồ sơ quá hạn.

- Thực hiện số hóa, lưu trữ hồ sơ điện tử; khai thác và tái sử dụng dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu theo quy định.

- Nâng cao năng lực số cho đội ngũ cán bộ, công chức; thường xuyên cập nhật, hướng dẫn sử dụng các tính năng mới của hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

7. Tiếp nhận phản ánh, đánh giá sự hài lòng

- Công khai đầy đủ địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, mã QR và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính, quá trình giải quyết thủ tục hành chính và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

- Tiếp nhận, phân loại, xử lý và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định; kịp thời chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các nội dung vượt thẩm quyền.

- Thường xuyên tổng hợp, phân tích kết quả đánh giá mức độ hài lòng, xác định các nội dung còn hạn chế để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ và cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

III. CHỈ TIÊU PHẢN ĐÁU

- 100% thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định. 100% hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- 100% cán bộ, công chức sử dụng chữ ký số trong xử lý hồ sơ. Phản đầu từ 90% trở lên hồ sơ thủ tục hành chính được người dân nộp trực tuyến đối với các thủ tục đủ điều kiện thực hiện trực tuyến.

- Phần đầu trên 80% giao dịch thanh toán phí, lệ phí của các thủ tục có phát sinh nghĩa vụ tài chính được thực hiện bằng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt khi người dân có đủ điều kiện.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt từ 99% trở lên. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đạt từ 95% trở lên.

- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả theo đúng thời hạn quy định.

- 100% công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công sử dụng thành thạo các hệ thống thông tin, chữ ký số và hồ sơ điện tử trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- 100% hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị và các hệ thống phục vụ giải quyết thủ tục hành chính được kiểm tra trước khi bắt đầu ngày làm việc; kịp thời xử lý hoặc báo cáo khắc phục các sự cố phát sinh.

- 100% người dân có nhu cầu được hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khai thác kết quả điện tử.

- Phần đầu xây dựng hình ảnh "Một cửa số thân thiện" với phương châm "Nhanh chóng - Minh bạch - Chuyên nghiệp - Thân thiện - Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng phục vụ."

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị và các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. Kịp thời xử lý hoặc phối hợp với cơ quan quản lý hệ thống khắc phục các sự cố phát sinh, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt.

- Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy định; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán không dùng tiền mặt và tái sử dụng dữ liệu.

- Bố trí công chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Định kỳ tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo UBND xã; kịp thời đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

2. Các phòng chuyên môn

- Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy trình, thời hạn quy định.

- Thực hiện xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường sử dụng văn bản điện tử, chữ ký số. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác, tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ theo quy định.

- Chủ động rà soát, đơn giản hóa quy trình nội bộ; nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, giảm thời gian xử lý hồ sơ.

- Phối hợp xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức thuộc lĩnh vực phụ trách; khắc phục các tồn tại, hạn chế phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Ủy ban Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp với UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và các tiện ích số trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát huy vai trò của đoàn viên, hội viên tham gia hỗ trợ người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các đối tượng yếu thế trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp giám sát việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; phản ánh, kiến nghị các khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Trên đây là kế hoạch thực hiện mô hình "Một cửa số thân thiện" của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Tiên Minh./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND xã;
- Các PCT UBND xã;
- Lãnh đạo các phòng chuyên môn;
- Lãnh đạo TT Dịch vụ sự nghiệp công;
- UBMTTQ và các tổ chức CT-XH;
- Trưởng các thôn trên địa bàn xã;
- Lãnh đạo, chuyên viên TTPVHCC;
- Lưu: TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Tươi