

Số: /KH-UBND

Vĩnh Bảo, ngày tháng năm 2026

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

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.

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 (sau đây gọi tắt là 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 lãnh đạo các cấp hàng ngày, kết quả đánh giá được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Từ kết quả các chỉ số đã đạt được thuộc các nhóm chỉ tiêu về đánh giá chất lượng phục vụ trên cổng dịch vụ công quốc gia từ khi thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp đến nay. Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Bảo xây dựng 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 trên địa bàn xã Vĩnh Bảo năm 2026 và những năm tiếp theo, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ (Từ ngày 01/01/2026 đến nay)

1. Cấu trúc bộ chỉ số gồm 5 nhóm chỉ tiêu có 21 chỉ tiêu thành phần

- 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 chỉ số đạt được từ tháng 01 năm 2026 đến nay

Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên dịch vụ công quốc gia của xã đạt 95.68/100 điểm, xếp loại trung bình, xếp thứ tự 25/114 xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Điểm tiêu chí cụ thể theo từng nhóm như sau:

- Nhóm chỉ tiêu 1: Công khai, minh bạch 18/18 điểm (*xếp thứ 25/114 xã, phường, đặc khu*);

- Nhóm chỉ tiêu 2: Tiến độ, kết quả giải quyết: 20/20 điểm (xếp thứ tự số 13/114 xã, phường, đặc khu)
- Nhóm chỉ tiêu 3: Cung cấp dịch vụ trực tuyến (xếp thứ tự số 25/114 xã, phường, đặc khu):
 - + Dịch vụ công trực tuyến: 12/12 điểm;
 - + Thanh toán trực tuyến: 10/10 điểm
- Nhóm chỉ tiêu 4: Số hóa hồ sơ điểm 19.68/22 điểm (xếp thứ tự số 39/114 xã, phường, đặc khu);
- Nhóm chỉ tiêu 5: Mức độ hài lòng: 18/18 điểm (xếp thứ tự số 25/114 xã, phường, đặc khu)

II. KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ NĂM 2026

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.

- Phấn đấu 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 đạt ổn định ở mức khá trở lên.

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)

- Thực hiện công bố TTHC đúng hạn theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát TTHC và cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định và Nghị định số 92/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

- 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 để có số liệu báo cáo hồ sơ tiếp nhận trong kỳ.

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.

4. 3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện trên Hệ thống thông tin của Thành phố, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia;

- 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);

- 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.

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 Cổng 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

- 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 trên môi trường điện tử của Thành phố.

- 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 tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện về UBND Thành phố trước ngày 05/11 hàng năm.

2. Trưởng các Phòng chuyên môn; Thủ trưởng đơn vị có liên quan:

- 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. Báo cáo số liệu về Văn phòng HĐND và UBND xã lồng ghép trong các báo cáo định kỳ và báo cáo năm trước ngày 31/10 hàng năm

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

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

- Phối hợp các cơ quan có liên quan trong việc tuyên truyền về ý nghĩa và tác động của các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử; góp phần nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận của người dân để cùng chung tay thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã, thành phố.

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 Vĩnh Bảo năm 2026 và những năm tiếp theo, đề nghị các phòng, ban, đơn vị liên có triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy xã (b/c);
- TT HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Văn Hà

Phụ lục

Nhiệm vụ, giải pháp cải thiện nâng cáo 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 Vĩnh Bảo năm 2026 và những năm tiếp theo

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 3 năm 2026 của UBND xã Vĩnh Bảo)

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
I. Công khai minh bạch		18			
01	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	6	Thực hiện theo phân cấp về công bố Danh mục TTHC và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC	- Văn phòng HĐND và UBND xã; - Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;	Khi có phát sinh TTHC
02	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4	Cập nhật, công khai TTHC lên Hệ thống cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia theo quy định	- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa-xã hội xã.	Sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC
03	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	2	Cập nhật, công khai TTHC lên Hệ thống cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia theo quy định	- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa-xã hội xã.	Thường xuyên

04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	Đồng bộ đầy đủ hồ sơ TTHC từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành lên Cổng dịch vụ công quốc gia.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên
II. Tiến độ, kết quả giải quyết		20			
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	Công chức, viên chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành 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 Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa-xã hội xã.	Theo giấy hẹn, phiếu kiểm soát từng TTHC
III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến		22			
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	Phòng chuyên môn, đơn vị nghiên cứu, đề xuất TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến (<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>).	- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa-xã hội xã.	Thường xuyên
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	- 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.	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên

			- Đính kèm thành phần hồ sơ điện tử (có ký số) vào tất cả các thành phần hồ sơ khi tiếp nhận hồ sơ		
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	<p>- 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.</p> <p>- 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.</p>	<p>- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa- xã hội xã; - Trung tâm phục vụ hành chính công xã.</p>	Thường xuyên
<i>Thanh toán trực tuyến</i>					
09	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	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 Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên
10	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên cổng DVC quốc gia	2			Thường xuyên
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6			Thường xuyên

IV. Số hoá hồ sơ		22			
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cập nhật kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	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	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa- xã hội xã; - Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. 	Thường xuyên
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	4	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).	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa- xã hội xã; - Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. 	Thường xuyên
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên

15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	Tiếp nhận và thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đúng quy định	- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã.	Thường xuyên
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hoá có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên DVC quốc gia	4	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 Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên
<i>Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC</i>					
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia, đính kèm thành phần hồ sơ TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên
18	Tỷ lệ hồ sơ có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia, đính kèm thành phần hồ sơ TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thường xuyên
V. Mức độ hài lòng		18			
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn	- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa- xã hội xã;	Thường xuyên

				- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn, hợp tình, hợp lý	- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa- xã hội xã; - Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.	Thường xuyên
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	- Tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND xã; - Phòng Văn hóa- xã hội xã; - Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.	Thường xuyên
Tổng điểm tối đa		100			