

Số: /KH-TTPVHCC

Lợi Bác, ngày tháng 01 năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2026**

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Lợi Bác xây dựng kế hoạch hoạt động năm 2026, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Duy trì Trung tâm hoạt động hiệu lực, hiệu quả; đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ, số hóa, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được thực hiện công khai, minh bạch, đúng tiến độ và chất lượng theo quy định nhằm nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

2. Nâng cao các chỉ số trong 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 trên môi trường điện tử tại Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của UBND xã.

3. Xác định cụ thể nội dung công việc, thời gian thực hiện và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn liên quan trong việc tổ chức thực hiện.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả của các cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn liên quan trong tổ chức hoạt động của Trung tâm.

5. Thực hiện hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định.

**II. CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỤ THỂ**

| STT | Nội dung                                                                                                                    | Thời gian thực hiện |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1   | Công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC                                                                                  |                     |
| 1.1 | Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản danh mục TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm | Thường xuyên        |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.2      | Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC chuyên ngành và cổng Dịch vụ công Quốc gia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Thường xuyên |
| 1.3      | 100% TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận tại Trung tâm được tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; trên 95% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn và trước hạn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Thường xuyên |
| <b>2</b> | <b>Hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện TTHC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |
| 2.1.     | Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC tại Trung tâm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Thường xuyên |
| 2.2      | Hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua bưu chính công ích                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Thường xuyên |
| <b>3</b> | <b>Công tác theo dõi, giám sát và xử lý phản ánh, kiến nghị</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |
| 3.1      | Đôn đốc các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn giải quyết TTHC đảm bảo quy trình, tiến độ và thực hiện nghiêm việc thông báo, xin lỗi cá nhân, tổ chức khi xảy ra tình trạng chậm, muộn trong giải quyết TTHC. Đề nghị cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.                                                                                                                   | Thường xuyên |
| 3.2      | Theo dõi, giám sát, đôn đốc công chức làm việc tại Trung tâm:<br>Chấp hành thời gian làm việc, chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy, quy chế của Trung tâm.<br>Việc thực hiện quy trình tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ; chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; thu phí, lệ phí; trả kết quả giải quyết tại Trung tâm.<br>Thực hiện các chỉ tiêu công tác cải cách TTHC trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC. | Thường xuyên |
| 3.3      | Theo dõi, giám sát, đôn đốc các đơn vị trong việc thực hiện các nội dung của 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 trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ                                                                                                                                        | Thường xuyên |
| <b>4</b> | <b>Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| 4.1      | Đẩy mạnh thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện lưu trữ, tái sử dụng, bảo quản, kết nối, chia sẻ, khai thác sử dụng hiệu quả trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, đáp ứng yêu cầu xây dựng Chính quyền                                                                                                                                                                                                                                |              |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|     | số. Phần đầu 100% hồ sơ tiếp nhận (đủ điều kiện thực hiện số hóa) và kết quả giải quyết TTHC được số hóa theo quy định; 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ.                        | Thường xuyên |
| 4.2 | Đẩy mạnh việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC tại Trung tâm nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính (CCHC) của UBND xã. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100% số hồ sơ phát sinh phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.                                                                                                                                                                                              | Thường xuyên |
| 4.3 | Tiếp tục phối hợp với các phòng ban chuyên môn, các đơn vị của UBND xã triển khai xây dựng Trung tâm Phục vụ hành chính công xanh, sạch, đẹp và thân thiện. Sắp xếp khuôn viên trong và ngoài Trung tâm khoa học, gọn gàng, ngăn nắp; thường xuyên quán triệt đội ngũ cán bộ, chuyên viên, công chức giữ gìn vệ sinh chung khu làm việc. Thực hiện ưu tiên các đối tượng là người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật khi đến Trung tâm thực hiện TTHC. | Thường xuyên |
| 4.4 | Triển khai các giải pháp để nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức và người lao động làm việc tại Trung tâm; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, triển khai có hiệu quả hệ thống đánh giá sự hài lòng, tổ chức đánh giá xếp loại cán bộ, công chức theo quy định.                                                                                                                                                             | Thường xuyên |
| 4.5 | Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đối với các hồ sơ TTHC phi địa giới hành chính trên địa bàn theo danh mục được cấp có thẩm quyền phê duyệt.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Thường xuyên |
| 4.6 | Tăng cường ứng dụng CNTT trong các hoạt động của Trung tâm, đặc biệt là trong công tác quản lý, giám sát quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị. Phát triển và sử dụng có hiệu quả kho quản lý dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Nghiên cứu hướng dẫn cho các cơ quan, đơn vị sử dụng kho dữ liệu và tái sử dụng dữ liệu.                                                                  | Thường xuyên |
| 5   | <b>Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm cho hoạt động của Trung tâm</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5.1       | Thường xuyên tổng hợp ý kiến của đội ngũ công chức làm việc tại Trung tâm về nhu cầu phát triển Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phối hợp với các cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn thực hiện việc sửa chữa, nâng cấp kịp thời đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về công việc thực tế.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Thường xuyên                        |
| 5.2       | Phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai có hiệu quả các nội dung của Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Theo kế hoạch của cấp có thẩm quyền |
| 5.3       | Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nâng cao chất lượng phục vụ cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC UBND xã đảm bảo đáp ứng các quy định của tỉnh và các sở ngành, các đơn vị trong thực hiện TTHC phi địa giới: Tập trung đẩy mạnh số hóa hồ sơ lưu kho để khai thác lại dữ liệu số hóa; đảm bảo niêm yết công khai TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC đúng, đủ theo quy định để người dân dễ dàng tiếp cận sử dụng; triển khai các giải pháp công nghệ để kiểm soát tự động đúng quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC nhằm giảm bớt các sai sót. | Thường xuyên                        |
| 5.4       | Thường xuyên rà soát, kiểm tra, thông tin kịp thời quy trình nội bộ để công khai niêm yết; danh mục TTHC có phí, lệ phí để cấu hình chính xác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Thường xuyên                        |
| 5.5       | Kịp thời tham mưu sửa chữa, nâng cấp thay thế cơ sở vật chất hạ tầng, trang thiết bị và cung cấp văn phòng phẩm đảm bảo cho hoạt động của Trung tâm được liên tục, hiệu quả.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Thường xuyên                        |
| <b>6.</b> | <b>Công tác tuyên truyền và đào tạo, tập huấn</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |
| 6.1       | Xây dựng và ban hành Kế hoạch thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện tại Trung tâm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Thường xuyên                        |
| 6.2       | Quản lý, vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm và khai thác sử dụng hiệu quả Cổng thông tin điện tử.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Thường xuyên                        |
| 6.3       | Phối hợp tham gia, tổ chức các lớp tập huấn cho công chức, chuyên viên của Trung tâm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Theo kế hoạch                       |
| 6.4       | Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tăng cường công tác tuyên truyền về kết quả hoạt động của Trung tâm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Thường xuyên                        |
| <b>7</b>  | <b>Công tác khác</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |
| 7.1       | Tổ chức đánh giá xếp loại công chức định kỳ theo quy định.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tháng 12 năm 2026                   |

|     |                                                                                                                                                                                             |              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 7.2 | Xây dựng nội dung báo cáo tổng kết năm, báo cáo Quý, báo cáo tháng, báo cáo đột xuất và đề ra phương hướng nhiệm vụ thực hiện.                                                              | Định kỳ      |
| 7.3 | Phối hợp tổ chức triển khai thực hiện công tác phòng cháy, chữa cháy tại Trụ sở Trung tâm đảm bảo theo quy định.                                                                            | Thường xuyên |
| 7.4 | Duy trì các hoạt động của Trung tâm, xử lý các vấn đề phát sinh để đảm bảo Trung tâm hoạt động ổn định, an toàn.                                                                            | Thường xuyên |
| 7.5 | Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của lãnh đạo Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã và các quy định, hướng dẫn mới của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các Sở, ngành. | Thường xuyên |

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trên cơ sở Kế hoạch này, cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động triển khai thực hiện nhiệm vụ công việc đảm bảo chất lượng, thời gian quy định, trong đó xác định cụ thể từng nội dung công việc, nhiệm vụ, thời gian hoàn thành, đảm bảo Kế hoạch thực hiện một cách chủ động, tích cực, đạt chất lượng và hiệu quả.

#### 2. Các cơ quan, phòng ban liên quan

Đề nghị các cơ quan, phòng ban có TTHC được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm phối hợp triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, công dân.

Trên đây là Kế hoạch hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Lợi Bắc năm 2026./.

**Q. GIÁM ĐỐC**

**Nơi nhận:**

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: TTPVHCC.

**Sái Thị Hương**