

Số: /KH-TTPVHCC

Quảng Sơn, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải cách hành chính của Trung tâm Phục vụ Hành chính công năm 2025

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.

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ 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;

Căn cứ Kế hoạch số 149/KH-HCC ngày 30 tháng 7 năm 2025 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước xã Quảng Sơn năm 2025;

Trung tâm phục vụ hành chính công xã Quảng Sơn ban hành Kế hoạch cải cách hành chính của Trung tâm năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 ban hành kèm theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ; 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 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Kế hoạch số 149/KH-HCC ngày 30 tháng 7 năm 2025 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước xã Quảng Sơn năm 2025.

Đảm bảo công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Gắn kết chặt chẽ giữa cải cách hành chính với chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công.

Đảm bảo phục vụ tốt nhất người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã, hướng đến hành chính phục vụ hiện đại, chuyên nghiệp

2. Yêu cầu

- Bám sát định hướng, kế hoạch cải cách hành chính của UBND tỉnh Lâm Đồng và UBND xã Quảng Sơn.

- Thực hiện đúng lộ trình, bố trí đủ nguồn lực đầy đủ, kịp thời để đảm bảo thực hiện hiệu quả, khả thi các nhiệm vụ theo Kế hoạch.

- Gắn cải cách hành chính với chuyển đổi số, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức tại Trung tâm.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Cải cách thể chế

a) Mục tiêu

- 100% các văn bản của cấp trên được triển khai tuyên truyền, phổ biến kịp thời đến CBCC và người dân. Các Kế hoạch, chương trình hoạt động của Trung tâm được ban hành phù hợp với thực tiễn vận hành, đảm bảo tiến độ và chất lượng (trừ trường hợp do nguyên nhân khách quan).

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy trình giải quyết TTHC chưa phù hợp với thực tiễn.
- Đề xuất đơn giản hóa các TTHC, đặc biệt các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai, hộ tịch, bảo trợ xã hội.
- Phối hợp các phòng chuyên môn thuộc UBND xã đề xuất, kiến nghị đơn giản hóa TTHC thuộc lĩnh vực địa phương quản lý.

2. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

a) Mục tiêu

- Từ 98% trở lên số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết đúng hạn, trước hạn; 100% hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn phải thực hiện xin lỗi theo đúng quy định.
- Tỷ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa đạt từ 80% trở lên; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt từ 50% trở lên.
- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC tối thiểu đạt 95%.
- 100% TTHC nội bộ giữa cơ quan hành chính Nhà nước được công bố, công khai và rà soát, đơn giản hóa theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương, tỉnh.
- 100% hồ sơ TTHC phát sinh giữa các cơ quan, tổ chức có đủ điều kiện được thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần.
- 100% TTHC được cập nhật kịp thời, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- 100% TTHC có đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình, trong đó ít nhất 80% TTHC được tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt từ 70% trở lên.
- Tối thiểu 80% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến; tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 60% trở lên trên tổng số giao dịch thanh toán có phát sinh phí, lệ phí TTHC.
- 100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

thuộc thẩm quyền được tổ chức tiếp nhận, xử lý, công khai kết quả xử lý theo đúng quy định.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Đề xuất các phòng chuyên môn ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành làm cơ sở tổ chức triển khai thống nhất, đồng bộ và hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Tăng cường hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan, phòng ban, đơn vị trong giải quyết TTHC; hạn chế thấp nhất việc giải quyết hồ sơ TTHC sai sót, quá hạn.

- Cử CBCC làm đầu mối kiểm soát TTHC, làm việc tại Trung tâm tham gia các lớp chức tập huấn nghiệp vụ để nâng cao kỹ năng xử lý công việc.

3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính Nhà nước

a) Mục tiêu

- Kiện toàn bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bảo đảm đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ theo mô hình một cửa hiện đại.

- Rà soát phân công nhiệm vụ rõ ràng giữa công chức tiếp nhận – xử lý hồ sơ – trả kết quả.

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tối thiểu đạt 95%.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Rà soát, bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm, năng lực và sở trường công tác.

- Nâng cao vai trò trách nhiệm của công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện kịp thời chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với công chức. Lấy hiệu suất công việc làm cơ sở đánh giá nhận xét cuối năm.

4. Cải cách chế độ công vụ

a) Mục tiêu

- Xây dựng đội ngũ công chức năng động, sáng tạo, có tinh thần trách nhiệm cao trong thực thi công vụ, đáp ứng yêu cầu công việc.

- 100% công chức xã đạt chuẩn trình độ đào tạo theo quy định và được chuẩn hoá về lý luận chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng làm việc.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Thường xuyên rà soát, sắp xếp, cơ cấu phân công lại đội ngũ công chức tại Trung tâm phù hợp, đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

- Tổ chức đánh giá, xếp loại chất lượng đối với công chức đảm bảo thực chất, khách quan, đúng quy định.

- Thực hiện công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, xử lý nghiêm tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm minh những tổ chức, cá nhân sai phạm.

5. Cải cách tài chính công

a) Mục tiêu

- Thực hiện đúng quy định về quản lý, sử dụng tài sản công.
- Thực hiện đúng quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ ngân sách nhà nước, quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính
- 100% các vấn đề sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách được xử lý, kiến nghị xử lý kịp thời, đúng quy định.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

- Tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế về quản lý và sử dụng tài sản công.
- Xây dựng dự toán sử dụng kinh phí hằng năm theo quy định.
- Thực hiện công khai minh bạch các khoản lệ phí, phí tại Trung tâm. Tổ chức triển khai thu phí lệ phí trên cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Thực hiện tiết kiệm chi thường xuyên, bảo đảm chi cho đầu tư trang thiết bị, hệ thống công nghệ phục vụ tốt hơn.
- Thực hiện kịp thời các kiến nghị thanh tra, kiểm tra về tài chính, ngân sách của cơ quan có thẩm quyền.

6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

a) Mục tiêu

- 100% hồ sơ công việc tại Trung tâm được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước).
- 100% chế độ báo cáo, cung cấp thông tin, dữ liệu được kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo, Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của tỉnh, của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.
- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC đạt tối thiểu 60%. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu 70%.
- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC các cấp đạt tối thiểu 80%. Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử các cấp đạt 100%. Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa các cấp đạt tối thiểu 50%. Chỉ đạo triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.
- 100% TTHC đang triển khai thanh toán trực tuyến có giao dịch thanh toán trực tuyến trong trường hợp có phát sinh giao dịch thanh toán. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công đạt tối thiểu 60%.
- 100% ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu. 100% dịch vụ dữ liệu có trên nền tảng tích hợp, chia sẻ

dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức.

b) Nhiệm vụ, giải pháp

Tiếp tục sử dụng hiệu quả hệ thống phần mềm Quản lý văn bản và điều hành trong giải quyết công việc để nâng cao tỷ lệ hồ sơ công việc xử lý trên môi trường mạng.

- Tiếp tục thực hiện báo cáo định kỳ trên các Hệ thống thông tin báo cáo do tỉnh triển khai;

- Cung cấp đầy đủ thông tin trên Trang thông tin điện tử của xã, theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng để phục vụ tra cứu, tìm kiếm thông tin, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Trên cơ sở danh mục TTHC thuộc thẩm quyền quản lý có đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình (do bộ, ngành Trung ương và UBND tỉnh công bố), tham mưu xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện theo quy định.

- Tiếp tục phát triển Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã và kết nối, đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thực hiện hoàn thành và đưa vào sử dụng dự án số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc phạm vi, chức năng quản lý của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Khai thác, sử dụng hiệu quả chức năng số hóa trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Sáng tạo, đổi mới công tác tuyên truyền, vận động, hỗ trợ người dân thực hiện giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Nghiên cứu, phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng, Tổ ứng cứu Công nghệ trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân tại địa bàn dân cư thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, chứng thực điện tử khi giải quyết TTHC chứng thực bản sao từ bản chính, khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.

- Phát triển các dữ liệu số có tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp và giải quyết hồ sơ TTHC. Trọng tâm là cơ sở dữ liệu về đất đai, thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu số hóa trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; phát triển dữ liệu công dân số.

- Thực hiện kết nối, khai thác và sử dụng ngay các dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia theo yêu cầu.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công nhiệm vụ

Các Công chức theo chức năng, nhiệm vụ được phân công:

- Triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị theo đúng thời gian quy định pháp luật.

- Đảm bảo cách thức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân nộp phải được thực hiện xử lý, kịp thời theo quy định và đảm bảo nhiệm vụ số hóa.

- Thường xuyên cập nhật thông tin mới nhất từ các cơ quan chức năng, Nhân dân về dịch vụ công trực tuyến và số hóa trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

- Phối hợp rà soát, cập nhật TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách, triển khai tiếp nhận, trả kết quả đúng hạn.

- Phối hợp triển khai tuyên truyền cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, duy trì hệ thống phần mềm, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện giao dịch TTHC trên môi trường điện tử thông qua cổng Dịch vụ công quốc gia. Đảm bảo tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần theo Kế hoạch cải cách hành chính của UBND xã. Triển khai thanh toán trực tuyến đối với tất cả các TTHC có giao dịch thu phí, lệ phí.

- Phối hợp Công chức Phòng Văn hóa – Xã hội, Công chức Văn phòng HĐND&UBND: thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, các mục tiêu, nhiệm vụ về cải cách TTHC, cải cách thể chế, đề xuất sáng kiến, mô hình cải cách cách hành chính tại địa phương như mô hình “*ngày không viết, ngày không hẹn*” ...

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm, chất lượng phục vụ đối với người dân và doanh nghiệp theo đúng tinh thần “Hành chính phục vụ” với phương châm “lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ”, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển kinh tế - xã hội của xã.

2. Cơ chế kiểm tra, giám sát

- Xây dựng kế hoạch tự kiểm tra cải cách hành chính của Trung tâm. Tổ chức ít nhất 1 đợt kiểm tra nội bộ hoạt động của Trung tâm trong năm 2025.

- Xây dựng Kế hoạch thực hiện khảo sát sự hài lòng người dân theo định kỳ 2 lần/năm.

- Thực hiện công tác Báo cáo sơ kết và tổng kết hoặc đột xuất gửi UBND xã, Phòng Văn hóa – Xã hội xã tổng hợp theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quảng Sơn, yêu cầu toàn thể công chức Trung tâm triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy, TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND;
- Các phòng chuyên môn;
- Công chức Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Kim Thanh