

**KẾ HOẠCH**

**Tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Tịnh Biên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 582/QĐ-UBND ngày 17 tháng 03 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tịnh Biên)*

Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về việc kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và các văn bản có liên quan, Ủy ban nhân dân phường Tịnh Biên xây dựng Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn phường Tịnh Biên, với các nội dung như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cải cách TTHC; bảo đảm công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

- Đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; thúc đẩy số hóa hồ sơ, kết quả; tái sử dụng dữ liệu để giảm giấy tờ, giảm cung cấp lại thông tin theo định hướng cắt giảm dựa trên dữ liệu.

- Tăng cường truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ để nâng cao tỷ lệ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; nâng cao mức độ hài lòng.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, hướng tới xây dựng chính quyền số; trong đó gắn kết chặt chẽ giữa cải cách thủ tục hành chính với chuyển đổi số, triển khai Đề án 06.

- Phấn đấu 100% cơ quan, đơn vị đạt loại tốt theo 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.

## 2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh về công tác cải cách thủ tục hành chính.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm chính trị, nỗ lực, hành động của người đứng đầu.

- Đảm bảo công khai, minh bạch trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính.

- Phân công rõ cơ quan chủ trì - phối hợp, sản phẩm đầu ra, mốc thời gian, chế độ báo cáo. Thực hiện phương châm “6 rõ”: rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ thẩm quyền.

- Bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường kiểm tra, giám sát; xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà (thực hiện theo quy định hiện hành).

- Đạt được mục tiêu “3 dễ”: dễ triển khai, dễ kiểm tra, dễ đánh giá.

- Tăng cường kiểm soát chặt chẽ việc ban hành quy định thủ tục hành chính trong các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động thủ tục hành chính trong lập đề nghị, dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

- Kinh phí thực hiện đúng quy định; lồng ghép các nguồn hợp pháp, tránh trùng lặp nhiệm vụ, mua sắm dàn trải.

## II. MỤC TIÊU

1. Năm 2026, bảo đảm 100% thủ tục hành chính được kiểm soát chặt chẽ, công khai, minh bạch; nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và trên môi trường điện tử; tăng cường nhận thức của cán bộ, công chức và người dân về cải cách thủ tục hành chính.

2. Ít nhất 80% thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.

3. 80% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

4. Ít nhất 80% khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.

5. Phấn đấu 100% cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện.

6. 80% hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

7. 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

8. 100% cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

9. 100% triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

10. 100% thủ tục hành chính nội bộ được công bố đầy đủ.

11. 100% thủ tục hành chính nội bộ trong từng cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện quản trị nội bộ trên môi trường điện tử.

12. 100% kết quả xử lý hồ sơ được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

13. Phấn đấu 100% kết quả xử lý hồ sơ đúng hạn (yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên).

14. 100% phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp được xử lý đúng hạn.

15. 100% người dân và doanh nghiệp hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

16. 95% người dân và doanh nghiệp hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

### **III. NỘI DUNG KIỂM SOÁT TTHC**

#### **1. Công tác chỉ đạo điều hành**

a) Ban hành các kế hoạch, chương trình triển khai từng nội dung theo yêu cầu của sở, ngành, UBND tỉnh để tổ chức thực hiện tốt công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC trên địa bàn phường.

b) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu và xin lỗi người dân, doanh nghiệp đối với các trường hợp để xảy ra trễ hạn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị; kiên quyết xử lý nghiêm các cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

c) Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, trong đó, việc hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu về thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người

đứng đầu và cơ quan, đơn vị hàng năm.

d) Theo dõi, chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch đã đề ra và nhiệm vụ đột xuất khi có yêu cầu.

đ) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông.

e) Có cơ chế, chính sách phù hợp, thực hiện ưu tiên bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số.

## **2. Niêm yết danh mục TTHC**

Thực hiện rà soát, niêm yết đầy đủ, chính xác, kịp thời bằng nhiều hình thức, tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường theo các Quyết định công bố TTHC của phường.

## **3. Rà soát, đánh giá và kiến nghị đơn giản hóa TTHC**

a) Trên cơ sở Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC của tỉnh, đơn vị tiếp tục rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC thực chất, hiệu quả theo biểu mẫu rà soát, bảng tính chi phí tuân thủ, đảm bảo chất lượng phương án đơn giản hóa, tỷ lệ cắt giảm chi phí tuân thủ được hướng dẫn tại Chương V Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu.

b) Tập trung rà soát các TTHC thường xuyên phát sinh hồ sơ, liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp, kiến nghị loại bỏ ngay những quy định, TTHC đang là rào cản cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân để tháo gỡ các điểm nghẽn, tiết kiệm chi phí cho người dân, doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

c) Thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước đáp ứng yêu cầu của Trung ương, Bộ, ngành, tỉnh chỉ đạo.

## **4. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính**

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính qua Công Dịch vụ công Quốc gia; đồng thời, cập nhật và công khai đầy đủ kết quả xử lý do cá nhân, tổ chức gửi qua bưu điện, điện thoại, thư điện tử.

- Công khai địa chỉ và số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; phân loại, hướng dẫn và chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật,

tạo thuận lợi cho người dân khi tham gia giải quyết TTHC.

### **5. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

a) Tiếp tục triển khai hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

b) Tiếp tục rà soát TTHC khai thác Cơ sở dữ liệu dân cư; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định.

### **6. Công tác truyền thông, tuyên truyền, hội nghị tập huấn**

a) Thực hiện theo cách thức phù hợp để thông tin, tuyên truyền các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; ứng dụng một cửa điện tử; dịch vụ bưu chính công ích góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và người dân đối với cải cách TTHC.

b) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội xây dựng viết bài tuyên truyền về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC của địa phương.

c) Lựa chọn TTHC thường xuyên phát sinh hồ sơ để xây dựng video hướng dẫn và công khai tại Trung tâm phục vụ việc tra cứu, tìm hiểu về TTHC và các hình thức tuyên truyền khác phù hợp, hiệu quả.

d) Tham gia đầy đủ các Hội nghị đào tạo, tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức của các sở, ban, ngành về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

### **7. Kiểm tra và báo cáo kiểm soát TTHC**

Tăng cường hoạt động kiểm tra nội bộ trong công tác cải cách, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; thực hiện khắc phục sau Kết luận kết quả kiểm tra, thanh tra của cơ quan có thẩm quyền.

#### IV. CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ

STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì	Bộ phận liên quan	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>Công tác chỉ đạo, điều hành</b>			
1	Kiểm tra công tác cải cách TTHC tại UBND phường	Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Trong năm
2	Báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ	Trung tâm PVHCC		Trong năm
3	Báo cáo rà soát, đánh giá TTHC	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Trong năm
4	Định kỳ hàng tháng công khai danh sách cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ hồ sơ TTHC	Trung tâm PVHCC và các Phòng chuyên môn	Các phòng chuyên môn	Hàng tháng
5	Bố trí kinh phí triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC, tuyên truyền cải cách TTHC	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Trong năm
6	Tổ chức triển khai thực hiện toàn diện nhiệm vụ cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
<b>II</b>	<b>Công khai TTHC, Danh mục TTHC, quy trình giải quyết TTHC</b>			
1	Cập nhật kịp thời, đầy đủ quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh	Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên ngay sau khi có quyết định công bố của UBND tỉnh
2	Công khai đầy đủ, kịp thời TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử các cửa	Trung tâm PVHCC và Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên ngay sau khi có quyết định

STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì	Bộ phận liên quan	Thời gian thực hiện
	UBND phường			công bố của Chủ tịch UBND tỉnh
<b>III</b>	<b>Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>			
1	Kiến nghị UBND tỉnh sửa đổi quy trình nội bộ; quy trình điện tử giải quyết TTHC khi cần thiết	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
2	Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Tháng cuối cùng của mỗi quý
3	Triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
<b>IV</b>	<b>Rà soát, đánh giá và kiến nghị đơn giản hóa TTHC</b>			
1	Tổ chức rà soát, đánh giá TTHC, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định TTHC	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
2	Báo cáo rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2026	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Theo thời gian quy định trong Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC
3	Rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn	Hoàn thành trước ngày 30/10/2026
<b>V</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính</b>			
1	Tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì	Bộ phận liên quan	Thời gian thực hiện
2	Xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
<b>VI</b>	<b>Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử</b>			
2	Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
3	Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
4	Thực hiện 100% TTHC trên Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh	Các phòng chuyên môn	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
5	Tiếp tục thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
6	Số hóa kết quả giải quyết TTHC	Các phòng chuyên môn	Trung tâm PVHCC	Thường xuyên
<b>VII</b>	<b>Truyền thông, tuyên truyền, hội nghị, hội thảo về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC</b>			
1	Thực hiện các hình thức phù hợp để tuyên truyền về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC	Phòng Văn hóa- Xã hội và Trung tâm PVHCC	Trung tâm Dịch vụ tổng hợp và các phòng chuyên môn	Thường xuyên
2	Xây dựng và phát sóng phóng sự, viết bài tuyên truyền về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến....	Trung tâm PVHCC, Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Dịch vụ tổng hợp và các phòng chuyên môn	Thường xuyên
3	Tham gia các hội thảo, tọa đàm, cuộc họp, tập huấn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC	Trung tâm PVHCC	Các phòng chuyên môn	Thực hiện khi có văn bản đề nghị tham dự

STT	Nhiệm vụ	Bộ phận chủ trì	Bộ phận liên quan	Thời gian thực hiện
<b>VIII</b>	<b>Phát động phong trào thi đua trong thực hiện công tác kiểm soát TTHC và sáng kiến cải cách TTHC</b>			
1	Triển khai xây dựng mô hình, sáng kiến, giải pháp trong cải cách TTHC	Trung tâm PVHCC và các phòng chuyên môn		Thường xuyên

