

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030

Căn cứ Quyết định số 51/2025/QĐ-TTg ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Bộ Tiêu chí quốc gia về nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030;

Căn cứ Hướng dẫn số 2857/HD-BTP ngày 29 tháng 4 năm 2026 của Bộ Tư pháp về việc hướng dẫn thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030;

Thực hiện Công văn số 4713/UBND-TTHC ngày 23 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc triển khai thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030;

Ủy ban nhân dân Xã Nguyễn Nghiêm xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện bảo đảm đạt chuẩn tiêu chí với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nhằm cụ thể hóa các chỉ tiêu, nhóm tiêu chí thành nhiệm vụ trọng tâm cho Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các Phòng ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Xã Nguyễn Nghiêm. Quy định rõ cơ chế phối hợp giữa các đơn vị cấp xã trong mô hình chính quyền địa phương mới, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ số hóa và mức độ hài lòng của nhân dân.

- Việc triển khai thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” phải thiết thực, hiệu quả, công khai, minh bạch; các thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn, tạo sự đồng thuận trong người dân và doanh nghiệp.

II. NỘI DUNG LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Chỉ tiêu nội dung thực hiện

1.1. Công khai, minh bạch thông tin hành chính

- Công khai đầy đủ tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Công khai rõ ràng họ, tên, chức danh, lĩnh vực phụ trách và số điện thoại của toàn bộ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

- Niêm yết kịp thời, đầy đủ danh mục, nội dung thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết bằng cả phương thức điện tử và văn bản

giấy theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

- Công khai minh bạch nội dung hướng dẫn quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

1.2. Quy trình tiếp nhận và hiệu quả giải quyết hồ sơ

- Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông được theo dõi, giám sát, đánh giá tiến độ (đúng hạn, trước hạn, quá hạn) trên hệ thống điện tử.

- Định kỳ hàng tháng thực hiện tổng hợp, đánh giá toàn diện chất lượng, tiến độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của địa phương.

- Triển khai tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền của cấp xã.

- Đạt tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hoặc trước hạn tối thiểu từ 85% trở lên đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã.

- Đạt tỷ lệ giải quyết đúng hoặc trước hạn tối thiểu từ 85% trở lên đối với các hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông tại bước xử lý của cấp xã.

- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Bảo đảm tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả đạt tối thiểu 90% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận.

1.3. Đánh giá chất lượng phục vụ và xử lý vi phạm

- Nâng cao chất lượng phục vụ để mức độ hài lòng chung của người dân, doanh nghiệp đạt tối thiểu 90%. Riêng đối với các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư phải đạt mức độ hài lòng tối thiểu 85%.

- Tiếp nhận và xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền đạt tỷ lệ tối thiểu 95%.

- Xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi vi phạm quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết công việc. Nếu hồ sơ bị quá hạn do lỗi chủ quan, bắt buộc phải thực hiện gửi văn bản xin lỗi người dân theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

2. Lộ trình thực hiện

2.1. Giai đoạn từ tháng 6/2026 đến tháng 12/2026

- Nội dung thực hiện: Rà soát toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã; thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ thủ tục hành chính theo quy định. Kiện toàn tổ chức, nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức, viên chức phụ trách lĩnh vực.

- + Rà soát, bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền phục vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Xây dựng và ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Phối hợp tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ số hóa hồ sơ, sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Phần đầu hoàn thành các chỉ tiêu công khai thủ tục hành chính, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên hệ thống điện tử đạt 100%.

- Phân công nhiệm vụ: Trung tâm hành chính công xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, phòng Văn hóa - Xã hội xã, phòng Kinh tế xã.

2.2. Giai đoạn từ năm 2027 đến năm 2028

- Nội dung thực hiện: Duy trì việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến.

+ Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế.

+ Hằng năm tổ chức tự đánh giá kết quả thực hiện tiêu chí 9.2 và xây dựng giải pháp khắc phục các nội dung chưa đạt.

+ Phân công nhiệm vụ: Trung tâm hành chính công xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, phòng Văn hóa - Xã hội xã, phòng Kinh tế xã.

2.3. Giai đoạn từ năm 2029 đến năm 2030

- Nội dung thực hiện: Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã. Rà soát, hoàn thiện các chỉ tiêu, hồ sơ minh chứng phục vụ công tác thẩm định xã đạt chuẩn nông thôn mới.

- Tổ chức đánh giá, tổng kết việc thực hiện Kế hoạch; báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

- Phân công nhiệm vụ: Trung tâm hành chính công xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, phòng Văn hóa - Xã hội xã, phòng Kinh tế xã.

3. Kinh phí thực hiện: Được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là cơ quan đầu mối tham mưu UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch. Thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định.

- Theo dõi, giám sát, thống kê kết quả giải quyết thủ tục hành chính; định kỳ tổng hợp báo cáo UBND xã. Chủ trì việc tiếp nhận, xử lý hoặc tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thủ tục hành chính.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật dữ liệu và lưu trữ hồ sơ điện tử theo quy định. Tổng hợp, tham mưu báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch.

- Chủ trì tham mưu bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công

nghệ thông tin phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

- Tham mưu xây dựng, sửa đổi, bổ sung Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính. Phân công công chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp, hộ tịch; chứng thực và các lĩnh vực khác được phân công.

3. Phòng Kinh tế xã chủ trì tham mưu UBND xã bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch theo đúng quy định.

- Phối hợp thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng, nông nghiệp, môi trường và các lĩnh vực khác được phân công. Thực hiện số hóa hồ sơ, cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực phụ trách.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội xã phối hợp thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực văn hóa, giáo dục, y tế, lao động - thương binh và xã hội và các lĩnh vực khác được phân công.

- Chủ trì tham mưu công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử và các tiện ích số.

- Cập nhật, công khai niêm yết thông tin nhân sự, niêm yết thủ tục hành chính, niêm yết rõ quy trình, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử của xã.

5. Chế độ thông tin báo cáo: Các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả thực hiện định kỳ trước ngày 20 tháng cuối quý gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ 6 tháng, hằng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp trên.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và các đoàn thể xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Lãnh đạo các Phòng: Kinh tế, VH-XH xã;
- Văn phòng HĐND & UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Trung Trực