

Số: /KH-UBND

Diễn Châu, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH
Cải cách thủ tục hành chính xã Diễn Châu năm 2026

Thực hiện Quyết định số 1134/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của UBND xã Diễn Châu ban hành Kế hoạch cải cách hành chính trên địa bàn xã Diễn Châu năm 2026, để đảm bảo thực hiện có hiệu quả các nội dung cải cách thủ tục hành chính, UBND xã Diễn Châu ban hành Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức triển khai đồng bộ, quyết liệt, thực chất các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính năm 2026, gắn với mục tiêu cải cách hành chính của xã, trong đó lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, lấy mức độ hài lòng làm thước đo chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, tạo sự bứt phá, đột phá thực chất, mang tính cách mạng trong công tác cải cách thủ tục hành chính của tỉnh theo tinh thần chỉ đạo của Bộ Chính trị tại Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

- Tiếp tục đổi mới toàn diện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy định, giảm thời gian đi lại, giảm phiền hà, nâng cao tính chủ động của người dân trong quá trình thực hiện TTHC.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trả kết quả điện tử; tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc ở các lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ, nhất là đất đai, hộ tịch, chứng thực, an sinh xã hội và các thủ tục thiết yếu đối với người dân.

2. Yêu cầu

- Bám sát chỉ đạo của các cấp Trung ương và tỉnh để xác định rõ việc, rõ người, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ kết quả.

- Việc triển khai phải có trọng tâm, trọng điểm, tránh hình thức; ưu tiên xử lý các “điểm nghẽn” trong tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ; chấn chỉnh tình trạng chậm muộn, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, phối hợp chưa chặt chẽ giữa các bộ phận.

- Gắn cải cách thủ tục hành chính với kỷ luật, kỷ cương hành chính, chuyên đổi số, Đề án 06, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và yêu cầu phục vụ người dân ngay từ cơ sở.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, nỗ lực, hành động, đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành trong cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm công tác cải cách thủ tục hành chính để đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao.

II. MỤC TIÊU

1. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã được công khai, cập nhật đầy đủ, kịp thời, đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, trên môi trường điện tử và các kênh thông tin phù hợp để người dân dễ tiếp cận.

2. Đảm bảo 100% cán bộ, công chức tiếp nhận và xử lý thực hiện nghiêm túc quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính, thể hiện bằng văn bản (Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ, Thông báo...); Ưu tiên hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết có thành phần hồ sơ được cắt giảm, đơn giản hoá dựa trên dữ liệu.

3. Phân đấu tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt từ 98% trở lên, không để phát sinh hồ sơ tồn đọng kéo dài không có lý do chính đáng.

Đối với hồ sơ quá hạn (nếu có), công chức phải thực hiện việc giải trình trách nhiệm với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. 100% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được cập nhật, theo dõi trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. 100% hồ sơ tiếp nhận mới được thực hiện số hóa theo quy định; phân đấu tỷ lệ khai khác, sử dụng lại thông tin, kết quả số hóa, kết quả điện tử đạt 50%; Hạn chế người dân phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu hoặc đã được số hóa hợp lệ.

6. Phân đấu từ 98% tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận; phân đấu tăng tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên 98% và sử dụng kết quả điện tử đối với các thủ tục đủ điều kiện, nhất là nhóm thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ và lĩnh vực đất đai.

7. 100% kết quả giải quyết TTHC được ký số, trả kết quả điện tử.

8. Ưu tiên thực hiện thủ tục trực tuyến toàn trình với các thủ tục đủ điều kiện cung cấp, đảm bảo đạt trên mức trung bình của tỉnh theo niên độ.

9. 100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến quy định hành chính, quá trình giải quyết TTHC và thái độ phục vụ được tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển xử lý kịp thời theo thẩm quyền. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt 95%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tỷ lệ trên 85%.

10. 100% cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được quán triệt đầy đủ quy trình một cửa, một cửa liên thông, quy tắc ứng xử, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ trực tuyến và kỹ năng hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Nâng cao trách nhiệm chỉ đạo, điều hành và kiểm soát thủ tục hành chính

- Tổ chức quán triệt đầy đủ các văn bản chỉ đạo về cải cách TTHC đến toàn thể cán bộ, công chức; xác định cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác chỉ đạo, điều hành năm 2026 của xã.

- Người đứng đầu các phòng, bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND xã về kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực được phân công; định kỳ rà soát tiến độ hồ sơ, kịp thời xử lý hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ trễ hạn.

- Thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo đánh giá kết quả, xác định vướng mắc, kịp thời chấn chỉnh các tồn tại phát sinh khi thực hiện TTHC.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử ban hành tại Quyết định số 766/QĐ- TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ;

2. Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Bảo đảm việc hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, số hóa hồ sơ, thu phí, lệ phí, luân chuyển, theo dõi tiến độ và trả kết quả được thực hiện đúng quy trình; không để phát sinh yêu cầu ngoài quy định; không để công dân đi lại nhiều lần do hướng dẫn không đầy đủ từ đầu.

- Tiếp tục hoàn thiện quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã với các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan; gắn trách nhiệm cán bộ xử lý với từng hồ sơ cụ thể, nhất là hồ sơ phức tạp, hồ sơ liên thông.

3. Rà soát, đề nghị cắt giảm, đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính

- Rà soát toàn bộ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã, nhất là các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ, có nhiều phản ánh hoặc có nguy cơ chậm, muộn; kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, đơn giản hóa các thành phần hồ sơ, biểu mẫu, thời gian giải quyết còn bất cập, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

- Tái sử dụng các kết quả điện tử, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của công dân để giảm bước trung gian, giảm yêu cầu công dân kê khai các thông tin.

- Chủ động rà soát các thủ tục hành chính nội bộ trong phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn của xã nhằm rút ngắn thời gian xử lý, giảm khâu chuyển giấy tờ thủ công, bảo đảm giải quyết công việc thông suốt.

4. Đẩy mạnh số hóa, dịch vụ công trực tuyến và tái sử dụng dữ liệu

- Tập trung hỗ trợ người dân tạo tài khoản VNEID, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, nhận kết quả điện tử đối với các thủ tục đủ điều kiện, đây là giải pháp quan trọng để giảm thời gian, chi phí cho công dân.

- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; khai thác, tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu dùng chung và dữ liệu đã số hóa hợp lệ để hạn chế yêu cầu nộp lại giấy tờ.

- Phối hợp với bộ phận chuyên môn, đơn vị cung cấp hạ tầng và cơ quan cấp trên để khắc phục kịp thời lỗi hệ thống, đường truyền, phần mềm, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không bị gián đoạn.

5. Tập trung cải cách đối với lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ, nhiều vướng mắc

- Tổ chức thực hiện có hiệu quả chiến dịch hỗ trợ công dân thực hiện TTHC, trọng tâm là lĩnh vực đất đai; hỗ trợ trực tiếp tại cơ sở, tại nhà văn hóa khối, xóm hoặc các điểm phù hợp, giúp người dân giải quyết các vướng mắc, khó khăn khi thực hiện TTHC trong lĩnh vực đất đai.

- Rà soát, thống kê nhóm thủ tục phát sinh hồ sơ nhiều, hồ sơ chậm muộn, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần để có biện pháp chấn chỉnh riêng theo từng lĩnh vực, từng cán bộ, từng khâu xử lý;

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện các TTHC đối với các lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ như đất đai, hộ tịch, chứng thực, kinh doanh... Để kiến nghị, trao đổi với các phòng, cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan nghiên cứu hướng giải quyết hoặc trình cấp có thẩm quyền giải quyết.

6. Hỗ trợ thực chất cho người dân, nhất là nhóm yếu thế

- Triển khai đầy đủ Kế hoạch hỗ trợ người yếu thế, người cao tuổi, người gặp khó khăn trong thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; bố trí cán bộ hướng dẫn, hỗ trợ kê khai, quét tài liệu, nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu kết quả, thanh toán trực tuyến khi cần thiết.

- Tăng cường mô hình “hướng dẫn tại chỗ - hỗ trợ tận tình - giải thích dễ hiểu”, bảo đảm mọi người dân đều được tiếp cận dịch vụ công thuận tiện, không bị bỏ lại phía sau trong chuyển đổi số.

7. Công khai, minh bạch, tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị

- Thực hiện công khai đầy đủ danh mục TTHC, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, phí, lệ phí, cơ quan giải quyết, cách thức nộp hồ sơ, tình trạng xử lý hồ sơ và kênh phản ánh kiến nghị tại Trung tâm, Cổng thông tin điện tử và các kênh mạng xã hội để đồng đảo công dân, tổ chức nắm được thông tin.

- Duy trì hiệu quả việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử và các kênh trực tiếp, gián tiếp khác, xem đây là nguồn thông tin quan trọng để nhận diện bất cập trong quy định và quy trình thực hiện TTHC.

8. Tăng cường kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính

- Tổ chức tự kiểm tra và kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện TTHC, nhất là việc chấp hành thời hạn giải quyết, quy trình nghiệp vụ, việc xin lỗi khi quá hạn, việc hướng dẫn bổ sung hồ sơ, tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

- Kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân để xảy ra tình trạng chậm muộn kéo dài, gây phiền hà, né tránh trách nhiệm hoặc hướng dẫn không đúng quy định.

9. Tuyên truyền, truyền thông về cải cách thủ tục hành chính

- Đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, dễ tiếp cận; chú trọng tuyên truyền quyền lợi của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ điện tử, thanh toán trực tuyến, kết quả điện tử nhằm nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về lợi ích, ý nghĩa của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tuyên truyền rộng rãi bằng nhiều hình thức, trực tiếp thông qua Trung tâm phục vụ hành chính công, các điểm thực hiện chiến dịch hỗ trợ công dân, nhà văn hóa khối, xóm và gián tiếp thông qua thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, các cuộc họp thôn, bản, các buổi sinh hoạt cộng đồng, trang thông tin điện tử và mạng xã hội để người dân dễ tiếp cận và nắm bắt thông tin, hướng dẫn rõ các bước thực hiện đối với những thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ.

- Phát huy vai trò của các tổ chức đoàn thể ở địa phương trong việc tuyên truyền, vận động và hỗ trợ người dân, đặc biệt là người cao tuổi, người ở vùng khó khăn, từng bước nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước tại địa phương.

- Xây dựng Sổ tay điện tử hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện TTHC tại Trung tâm, đặc biệt đối với các thủ tục thường xuyên phát sinh hồ sơ.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Là đầu mối tham mưu UBND xã tổ chức thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện; chủ trì triển khai các hoạt động nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC; chủ trì tham mưu các giải pháp xử lý hồ sơ chậm muộn, hồ sơ tồn đọng.

2. Các phòng chuyên môn UBND xã

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động rà soát quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách, chủ động đề xuất kiến nghị cắt giảm quy trình, thành phần hồ sơ không cần thiết nhằm rút ngắn thời gian xử lý, tạo thuận lợi cho công dân, tổ chức thực hiện TTHC.

- Kịp thời tham mưu các quyết định công khai các thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố mới ban hành, bổ sung, thay thế theo quy định. Thực hiện nghiêm túc việc xử lý hồ sơ trên hệ thống, chịu trách nhiệm về thời gian, chất lượng giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách;

- Phối hợp cùng Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả thực hiện Kế hoạch; cử cán bộ tham gia đầy đủ các hoạt động hỗ trợ công dân vào lúc cao điểm thực hiện TTHC.

3. Công an xã

- Tiếp tục tuyên truyền vận động người dân đăng ký, kích hoạt tài khoản định danh điện tử, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai hiệu quả các tiện ích trên ứng dụng VneID; kịp thời trao đổi, xử lý vướng mắc phát sinh ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ.

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả thực hiện Kế hoạch; cử cán bộ tham gia đầy đủ các hoạt động hỗ trợ công dân vào lúc cao điểm thực hiện TTHC.

4. Trung tâm Cung ứng dịch vụ công

- Thực hiện tốt công tác thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách thủ tục hành chính và các nội dung của kế hoạch này.

- Đăng tải các quyết định, thông báo công khai thủ tục hành chính lên Cổng thông tin điện tử xã; Niêm yết, tiếp nhận ý kiến phản hồi của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về việc thực hiện các thủ tục hành chính về UBND xã để chuyên đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Xây dựng mạng lưới cộng tác viên trong công tác tuyên truyền, bảo đảm thông tin đa dạng, phong phú, kịp thời, chính xác. Thường xuyên cập nhật các văn bản chỉ đạo điều hành, kết quả triển khai công tác cải cách thủ tục trên các ấn phẩm của báo, đài; đa dạng hóa các thể loại tin, bài, ảnh, clip, phóng sự ngắn....

5. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị xã hội cấp xã

- Phối hợp trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế, người ít tiếp cận công nghệ trong thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả thực hiện Kế hoạch; cử cán bộ tham gia đầy đủ các hoạt động hỗ trợ công dân vào lúc cao điểm thực hiện TTHC.

Trên đây là Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính năm 2026, UBND xã yêu cầu các phòng, ngành, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh (qua TTPVHCC tỉnh);
- TT Đảng ủy; TT HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- MTTQ và các tổ chức CTXH cấp xã;
- Trung tâm Cung ứng DVC;
- Trung tâm Phục vụ HCC;
- Lưu: VT, HCC (Phượng).

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

Đào Hồng Thanh

