

Số: 06 /KH-UBND

Quang Lịch, ngày 13 tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo
Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ**

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt 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 hiện trên môi trường điện tử.

Căn cứ Công văn số 170/UBND-PVHCC, ngày 12/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về việc nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Ủy ban nhân dân xã Quang Lịch xây dựng Kế hoạch nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn xã Quang Lịch năm 2026 cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ (Từ ngày 01/7/2025 đến nay)

1. Cấu trúc bộ chỉ số gồm 5 nhóm chỉ tiêu có 21 chỉ tiêu thành phần

- **Nhóm chỉ tiêu 1:** Công khai, minh bạch 18 điểm;
- **Nhóm chỉ tiêu 2:** Tiến độ, kết quả giải quyết: 20 điểm;
- **Nhóm chỉ tiêu 3:** Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 22 điểm:
 - + *Dịch vụ công trực tuyến: 12 điểm;*
 - + *Thanh toán trực tuyến: 10 điểm;*
- **Nhóm chỉ tiêu 4:** Mức độ hài lòng: 18 điểm
- **Nhóm chỉ tiêu 5:** Số hóa hồ sơ điểm 22 điểm;

2. Kết quả chỉ số đạt được từ tháng 7 năm 2025 đến 31/12/2025

Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên dịch vụ công quốc gia của xã đạt 93,83/100 điểm, xếp loại xuất sắc, xếp thứ tự 48/104 xã, phường trên địa bàn tỉnh Hưng Yên. Điểm tiêu chí cụ thể theo từng nhóm như sau:

- **Nhóm chỉ tiêu 1:** Công khai, minh bạch 18/18 điểm.
- **Nhóm chỉ tiêu 2:** Tiến độ, kết quả giải quyết: 19,87/20 điểm;
- **Nhóm chỉ tiêu 3:** Cung cấp dịch vụ trực tuyến:
 - + *Dịch vụ công trực tuyến: 8,44/12 điểm;*
 - + *Thanh toán trực tuyến: 9,22/10 điểm*
- **Nhóm chỉ tiêu 4:** Mức độ hài lòng: 18/18 điểm
- **Nhóm chỉ tiêu 5:** Số hóa hồ sơ: 20,3/22 điểm

II. KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ NĂM 2026

1. Mục đích

- Phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, yếu kém trong thời gian vừa qua; xác định trách nhiệm của từng phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc trong việc cải thiện các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của xã trong thời gian vừa qua. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Theo chức năng, nhiệm vụ, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung yêu cầu theo từng tiêu chí, xác định nguyên nhân hạn chế, đề kịp thời có giải pháp khắc phục trong năm 2026.

- Phấn đấu cải thiện kết quả các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của xã trong năm 2026 theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên môi trường điện tử nhằm nâng cao điểm số đánh giá, phấn đấu năm 2026 xã Quang Lịch nằm trong nhóm 30 xã, phường dẫn đầu tỉnh.

2. Yêu cầu

Xác định việc phục vụ người dân, doanh nghiệp là một trong những nhiệm vụ trọng tâm; bám sát mục tiêu, nhiệm vụ và có giải pháp cụ thể, thiết thực để cải thiện chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử tại địa phương. Kết quả thực hiện các nội dung và giải pháp được quy định tại Kế hoạch này là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng đơn vị và công chức, viên chức có liên quan.

3. Nhiệm vụ, giải pháp:

3.1. Công tác chỉ đạo điều hành

UBND xã ban hành kế hoạch nâng cao kết thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn xã Quang Lịch năm 2026; phân công đồng chí Phó chủ tịch UBND xã phụ trách lĩnh vực văn hóa xã hội theo dõi thường xuyên. Bố trí 1 công chức thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công xã làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính thường xuyên theo dõi Bộ chỉ số 766 trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Đưa kết quả thực hiện Bộ chỉ số 766 vào nội dung báo cáo tháng và nội dung cuộc họp giao ban định kỳ hàng tháng của UBND xã.

3.2 Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết TTHC

Tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức tham gia tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện nghiêm việc cập nhật 100% hồ sơ TTHC, tiến độ, kết quả xử lý trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời theo đúng thời gian thực để người dân, doanh nghiệp theo dõi đánh giá quá trình thực hiện.

Giải quyết hồ sơ đúng hạn, hạn chế tối đa hồ sơ trễ hạn; trường hợp phát sinh hồ sơ trễ hạn, công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ phải có phiếu xin lỗi người dân theo quy định.

Đối với hồ sơ trực tuyến: công chức tiếp nhận hồ sơ trong thời gian không quá 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống ghi nhận hồ sơ.

3.3 Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, nhất là đối với các TTHC có tần suất phát sinh nhiều như chứng thực chữ ký, chứng thực bản sao, chứng thực hợp đồng giao dịch liên quan đến động sản, nhà ở, đất đai, đăng ký khai sinh, khai tử, trích lục hộ tịch...

Hướng dẫn người dân sử dụng chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với các thủ tục có phát sinh phí, lệ phí. Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hỗ trợ, hướng dẫn cụ thể, tránh tình trạng người dân phải nộp hồ sơ lại nhiều lần.

3.4. Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy trình. Tăng cường sử dụng chữ ký số trong quá trình giải quyết TTHC. Gắn kết quả số hóa hồ sơ với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng công chức.

3.5 Theo dõi, phân tích các nhóm chỉ số

Công chức phụ trách theo dõi bộ chỉ số 766 thường xuyên đăng nhập Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://quantri.dichvucong.gov.vn>) để theo dõi các nhóm chỉ số công khai minh bạch, tiến độ giải quyết, dịch vụ công trực tuyến, mức độ hài lòng, số hóa hồ sơ. Kịp thời rà soát, xác định nguyên nhân các nhóm chỉ số bị trừ điểm để có biện pháp khắc phục ngay trong tháng.

3.6. Công khai, đánh giá và trách nhiệm của cá nhân

Định kỳ hàng tháng trước ngày 10, công khai kết quả đánh giá Bộ chỉ số 766 của xã lên trang thông tin điện tử xã hoặc niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã. Sử dụng kết quả bộ chỉ số 766 là một tiêu chí quan trọng trong đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể UBND xã và từng cán bộ, công chức. Xem xét trách nhiệm đối với cá nhân, bộ phận để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn, cập nhật thiếu hoặc không đúng quy định.

4. Triển khai thực hiện

4.1. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính (TTHC)

- Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo quy định.

- Thực hiện đồng bộ tất cả hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin của Tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia để có số liệu báo cáo hồ sơ tiếp nhận trong kỳ.

4.2. Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh đảm bảo đúng theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC và Quy trình điện tử đã được cấp thẩm quyền phê duyệt.

4.3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Triển khai tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin của Tỉnh

(đính kèm bản điện tử kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống trước khi trả kết quả).

4.4. Số hóa hồ sơ

- Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử vào tất cả hồ sơ của các TTHC có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ;
- Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC vào tất cả hồ sơ của các TTHC theo quy định *(bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)*;
- Sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa từ kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh (nếu có);
- Hướng dẫn cấp tài khoản định danh điện tử trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý; kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC cho tất cả TTHC có đối tượng thực hiện là người dân.

4.5. Mức độ hài lòng

- Xử lý tất cả phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn hoặc trước hạn;
- Xử lý triệt để các vấn đề được phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp;
- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC đúng và trước hạn để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong đánh giá hồ sơ giải quyết TTHC.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh.
- Đầu mối đơn đốc, nhắc nhở các phòng, đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, đảm bảo các yêu cầu giải quyết TTHC của ngành đáp ứng việc đồng bộ, kết nối đúng theo yêu cầu Bộ chỉ số.

2. Trưởng các phòng chuyên môn; Thủ trưởng đơn vị có liên quan:

- Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện và quán triệt, phổ biến đến công chức, viên chức nhận thức đầy đủ các nội dung, tiêu chí của từng chỉ số để chủ động trong quá trình thực hiện; chỉ đạo giải quyết trả hồ sơ đúng quy định về số hóa hồ sơ.
- Căn cứ vào nội dung và giải pháp được quy định tại Kế hoạch này, các Phòng chuyên môn, đơn vị khẩn trương thực hiện và kịp thời khắc phục những hạn chế tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần của từng chỉ số.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Phối hợp các cơ quan có liên quan trong việc tuyên truyền về ý nghĩa và tác động của các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử; góp phần

nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận của người dân để cùng chung tay thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Quang Lịch./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Công an xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phạm Bá Hoàng

