

Số: 28 /KH-UBND

Đất Mũi, ngày 28 tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công năm 2026 và những năm tiếp theo

Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công theo 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 được đánh giá dựa vào dữ liệu trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo thời gian thực; được công khai để cá nhân, tổ chức theo dõi, giám sát và phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo các cấp.

Căn cứ kết quả các Chỉ số từ khi thực hiện chính quyền địa phương hai cấp đến nay. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xây dựng Kế hoạch cải thiện, nâng cao hiệu quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn xã Đất Mũi năm 2026 và những năm tiếp theo, cụ thể như sau:

I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN BỘ CHỈ SỐ

Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (gọi tắt là Bộ Chỉ số) được đánh giá trên 05 chỉ số thành phần gồm: (1) Công khai, minh bạch, (2) Tiến độ, kết quả giải quyết, (3) Số hóa hồ sơ, (4) Cung cấp dịch vụ trực tuyến, (5) Mức độ hài lòng; với tổng điểm đánh giá là 100 điểm, với kết quả chỉ số đạt được từ tháng 7 năm 2025 đến nay, xã Đất Mũi đạt 92,79 điểm, xếp loại xuất sắc, xếp vị trí 41/64 đơn vị cấp xã của tỉnh Cà Mau; trung bình cấp xã của tỉnh là 91,8 điểm, cụ thể:

- Chỉ số về công khai, minh bạch: 18/18 điểm, trung bình cấp xã là 18 điểm.
- Chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết: 19,72/20 điểm, trung bình của tỉnh là 19,22 điểm;
- Chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến:
 - + Về dịch vụ trực tuyến: 8,1/12 điểm, trung bình cấp xã là 8,1 điểm;
 - + Về thanh toán trực tuyến: 7,3/10 điểm, trung bình cấp xã là 8,1 điểm.
- Chỉ số về số hóa hồ sơ: 21,5/22 điểm, trung bình cấp xã là 20,73 điểm;

- Chỉ số về mức độ hài lòng: 18/18 điểm, trung bình của tỉnh là 18 điểm;

II. NỘI DUNG

1. Mục đích

- Phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện Bộ Chỉ số; xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của từng cơ quan tham gia vào quá trình giải quyết TTHC, kịp thời có giải pháp chỉ đạo cải thiện chỉ số, thứ hạng của xã.
- Cải thiện kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phải đồng thời với nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

Xác định việc phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ trọng tâm; bám sát mục tiêu, nhiệm vụ và có giải pháp cụ thể, thiết thực, quyết liệt để cải thiện chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử. 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 cán bộ, công chức có liên quan.

3. Mục tiêu

Phân đấu kết quả thực hiện Bộ Chỉ số của xã luôn xếp loại xuất sắc, đến cuối năm 2026 thuộc nhóm các xã, phường có thứ hạng cao của tỉnh Cà Mau và duy trì trong các năm tiếp theo.

4. Nhiệm vụ, giải pháp

Có phụ lục phân công cụ thể nhiệm vụ, giải pháp kèm theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu, theo dõi kết quả đánh giá Bộ Chỉ số của xã, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp chỉ đạo để góp phần nâng cao chất lượng thực hiện các chỉ số, nâng cao thứ hạng của xã trong năm 2026 và những năm tiếp theo.
- Chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện của các chỉ số thành phần: (1) Công khai minh bạch, (3) Cung cấp dịch vụ trực tuyến, (4) Số hóa hồ sơ (*nội dung: tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính*) và (5) Mức độ hài lòng.
- 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 chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã.
- Định kỳ hàng tháng tổng hợp kết quả, tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện để xem xét, chỉ đạo (lồng ghép vào Báo cáo hàng tháng).

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã

Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện và quán triệt, phổ biến đến công chức nhận thức đầy đủ quy định của Bộ Chỉ số để chủ động trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên môi trường điện tử. Chịu trách nhiệm và trực tiếp chỉ đạo, theo dõi kết quả thực hiện của các chỉ số thành phần: (2) Tiến độ giải quyết và (4) Số hóa hồ sơ (Gồm các nội dung: Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử; Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ; Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa).

Chủ tịch UBND xã đề nghị thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện tốt Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Trung tâm PV HCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan thuộc UBND xã;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Trưởng các ấp;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Tăng Thiện Tính

Phụ lục**NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO KẾT QUẢ THỰC HIỆN BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP NĂM 2026 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 01 năm 2026)*

TT	Chỉ số	Nội dung thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả
I	CÔNG KHAI MINH BẠCH					
01	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp nhật, công khai đầy đủ danh mục TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh công bố	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan thuộc UBND xã	Thường xuyên	Danh mục TTHC được cập nhật, công khai kịp thời, đúng quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC
02	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn					
03	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC					
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia					
II	TIẾN ĐỘ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT					
01	Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn	- Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm rõ ràng từng cá nhân tham gia vào quá trình giải quyết TTHC - Tuân thủ đúng quy trình điện tử, xử lý hồ sơ đúng thời gian quy định.	- Phòng Kinh tế; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	100% hồ sơ được giải quyết trước hạn, đúng hạn
02	Thời gian giải quyết TTHC trung bình theo từng TTHC	Rà soát rút ngắn tối đa thời gian giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp	- Phòng Kinh tế; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	Rút ngắn thời gian xử lý TTHC trên Cổng DVCQG
III	CUNG CẤP DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN					

TT	Chỉ số	Nội dung thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả
	Dịch vụ công trực tuyến					
01	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Phối hợp rà soát, đề xuất danh mục TTHC cung cấp trực tuyến trên Cổng DVCQG	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan thuộc UBND xã	Thường xuyên	Theo quy định của cơ quan cấp tỉnh
02	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	Hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên	100% TTHC nhu cầu giải quyết TTHC của người dân
03	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến					
	Thanh toán trực tuyến					
04	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên	100% TTHC phát sinh có yêu cầu thu phí, lệ phí phải được thu trực tuyến
05	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên cổng DVC quốc gia					
06	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến					
IV	SỐ HOÁ HỒ SƠ					
01	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cập nhật kết quả giải quyết TTHC điện tử	Thực hiện quy trình số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Công văn số 485/UBND ngày 03/10/2025 của Chủ tịch UBND xã	- Phòng Kinh tế; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội - Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	100 % kết quả TTHC được cập điện tử và được lưu trữ trên Cổng DVCQG
02	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ					100% hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả được số hóa

TT	Chỉ số	Nội dung thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả
03	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	- Sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ TTHC - Thực hiện nghiêm việc khai thác dữ liệu, tiện ích trên ứng dụng VneID theo Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 13/9/2025 của Thủ tướng Chính phủ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan thuộc UBND xã	Thường xuyên	100% hồ sơ, giấy tờ đã được số hóa, cấp kết quả điện tử được sử dụng lại khi người dân nộp hồ sơ TTHC
04	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	Tiếp nhận và thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đúng quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng HĐND-UBND	Thường xuyên	Thực hiện chứng thực bản sao điện tử trên Cổng DVCQG theo đúng quy định
05	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hoá có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên DVC quốc gia	Phối hợp với Trung tâm PVHCC tỉnh trong việc kết nối, đồng bộ dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVCQG	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên	100% dữ liệu của tổ chức, cá nhân được kết nối, đồng bộ trên Cổng DVCQG
06	Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia (VNeID và Cổng DVCQG) theo Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 13/9/2025 của Thủ tướng Chính phủ	- Phòng Kinh tế; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội - Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	Thực hiện tốt việc chia sẻ, kết nối, khai thác dữ liệu dân cư trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân

TT	Chỉ số	Nội dung thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả
V	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG					
01	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đảm bảo nội dung, đúng hạn	- Phòng Kinh tế; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội; - Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Khi có phản ánh, kiến nghị được chuyển đến	100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn
02	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	Nội dung phản ánh, kiến nghị phải được giải quyết đúng nội dung, đúng quy định của pháp luật, đúng thời hạn và rõ trách nhiệm	- Phòng Kinh tế; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội; - Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Khi có phản ánh, kiến nghị được chuyển đến	100% kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được người dân hài lòng
03	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	- Giao tiếp, ứng xử khi tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp theo đúng chuẩn mực. - Chấp hành nghiêm quy định về những hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP - Giám thời gian chờ của người dân tại Trung tâm khi đến giải quyết TTHC; rút ngắn thời gian giải quyết, không để sai, sót trong quá trình giải quyết TTHC	- Phòng Kinh tế xã; - Văn phòng HĐND và UBND; - Phòng Văn hóa - Xã hội; - Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	Tiếp tục duy trì kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC tại Trung tâm