

Số: 77/KH-UBND

Long Khánh, ngày 20 tháng 01 năm 2025

KẾ HOẠCH

Kiểm soát thủ tục hành chính thành phố Long Khánh năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 404/KH-UBND ngày 30/12/2024 của UBND tỉnh Đồng Nai về Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2025; UBND thành phố Long Khánh xây dựng Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU:

1. Mục tiêu:

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Qua đó, phát huy kết quả đạt được, khắc phục khó khăn, hạn chế, từng bước thực hiện hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ của công tác cải cách hành chính, cải thiện các chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS, PCI; nâng cao uy tín, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chính quyền các cấp.

- Tiếp tục thực hiện cải cách quyết liệt, đồng bộ, hiệu quả quy định thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến người dân, doanh nghiệp; thủ tục hành chính nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa điều kiện kinh doanh, thành phần hồ sơ và tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin; bãi bỏ các rào cản hạn chế quyền tự do kinh doanh, cải thiện, nâng cao chất lượng môi trường đầu tư kinh doanh, bảo đảm cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng, minh bạch; đổi mới và nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong việc tiếp cận và khai thác kết quả giải quyết TTHC điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

- Tăng cường chất lượng việc công bố, công khai minh bạch thủ tục hành chính; rà soát đánh giá thủ tục hành chính nhằm phát hiện, loại bỏ các thủ tục

hành chính không cần thiết, không hợp lý, không phù hợp; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thủ tục hành chính theo quy định; khai thác có hiệu quả hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC, tăng cường kiểm tra thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC... nhằm tạo nên chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ và nhân dân về công tác kiểm soát TTHC, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, năng lực cạnh tranh, chuyển đổi số góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, công khai, minh bạch, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

- 100% thủ tục hành chính được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, tích hợp, đồng bộ với cổng Dịch vụ công của tỉnh để đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng; 100% hồ sơ thủ tục hành chính có hồ sơ mẫu.

- 100% thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước được thực hiện rà soát, thống kê, công bố, công khai và 100% thủ tục hành chính nội bộ thuộc thẩm quyền quản lý chuyên ngành được rà soát, đánh giá, trình phê duyệt phương án đơn giản hóa theo lộ trình được giao tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đề xuất phương án đơn giản hóa tối thiểu 10% số thủ tục hành chính; rà soát kiến nghị cắt giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa; giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu; báo cáo về UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện việc số hóa đạt 100% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thành phố, phường, xã.

- Kết quả của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện DVC trực tuyến toàn trình được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp đạt 100%.

- Tối thiểu 80% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, xã có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến một phần và toàn trình; trong đó, 100% thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến một phần và toàn trình trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50% tại cấp huyện, cấp xã.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt tối thiểu 98%, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%.

- Tối thiểu 97% phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính được xử lý dứt điểm trong thời gian quy định; tỷ lệ người dân hài lòng về việc xử lý phản ánh kiến nghị đạt tối thiểu 95%.

2. Yêu cầu:

a) Kiểm soát thủ tục hành chính:

- Công bố kịp thời các bộ thủ tục hành chính. Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa, loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính; chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ

liệu đã được số hóa trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông.

- Đề xuất phương án liên thông, phương án phân cấp giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tạo thuận lợi cho người dân, phù hợp với năng lực quản lý, giải quyết của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã.

- Rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết có thể triển khai việc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

- Khai thác hiệu quả hệ thống thông tin, công khai, minh bạch, đồng bộ các thông tin liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính bao gồm quy định về thủ tục hành chính, hồ sơ mẫu, tiến độ giải quyết hồ sơ, phản ánh kiến nghị liên quan, công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại địa phương theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Trang thông tin điện tử của thành phố.

b) Tiếp tục triển khai Kế hoạch số 5755/KH-UBND ngày 27/5/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

- Kiện toàn Bộ phận Một cửa thành phố đảm bảo hoạt động hiệu quả theo Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng, trong đó trọng tâm là đảm bảo điều kiện triển khai nhiệm vụ số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục không phụ thuộc địa giới hành chính, thanh toán không tiền mặt, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu về dân cư được kết nối trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động Bộ phận Một cửa theo quy định của Văn phòng Chính phủ; đề xuất các giải pháp cơ cấu nhân sự phù hợp trên cơ sở năng suất tiếp nhận, xử lý hồ sơ, các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động và cải thiện mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho người dân và tổ chức; thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện, thực chất trong giải quyết thủ tục hành chính trong đó, tập trung quyết liệt các nhiệm vụ:

- Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, trong đó thực hiện tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để xây dựng hoặc hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến; thực hiện nghiêm túc quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

- Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu

phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức tham gia việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp; không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa theo đúng quy định.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện chứng thực bản sao điện tử và sử dụng bản chứng thực điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến; trước hết là trong các hồ sơ thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính, đội ngũ cán bộ, công chức viên chức.

d) Triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính

- Tổ chức hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến tại cấp thành phố, phường, xã.

- Tiếp tục thực hiện thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua tin nhắn SMS thông báo cho người dân biết tiến độ giải quyết hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính, đảm bảo hiệu quả, chính xác; khai thác hiệu quả Cổng Hành chính công tính trên Zalo để cung cấp tiện ích tra cứu thủ tục hành chính và tình trạng hồ sơ, khảo sát ý kiến người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Nâng cao hiệu quả giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp

Tăng cường trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã trong giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng đài Dịch vụ công 1022.

e) Triển khai các phương án hỗ trợ doanh nghiệp như tổ chức đối thoại, chương trình hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp giai đoạn đến năm 2025 để giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp.

g) Động viên, khen thưởng kịp thời đối với những cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc; đồng thời xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể thực hiện không tốt nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

II. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

(Phụ lục nội dung nhiệm vụ cụ thể thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2025 kèm theo).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã xác định các nhiệm vụ trọng tâm, biện pháp cụ thể, xây dựng Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 của cơ quan mình; đồng thời tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính đúng nội dung, tiến độ đề ra.

Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã ban hành **trước ngày 31 tháng 01 năm 2025** và gửi về UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố).

2. Chủ tịch UBND các phường, xã rà soát lại cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương, kịp thời ban hành Quyết định thay đổi, bổ sung đảm bảo đủ nhân lực hoàn thành nhiệm vụ được giao; danh sách gửi về UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố).

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch căn cứ nhu cầu đề xuất của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã, tổng hợp, tham mưu UBND thành phố bố trí kinh phí thực hiện. Hướng dẫn các đơn vị liên quan sử dụng kinh phí đúng mục đích và thanh quyết toán theo quy định hiện hành.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Chủ trì hướng dẫn, triển khai các nội dung liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo công tác số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến; phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số và các ứng dụng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Làm đầu mối phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông trong việc hoàn thiện cấu hình các TTHC phục vụ giải quyết TTHC của thành phố.

- Phối hợp Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025.

5. Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin, các cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã tham mưu UBND thành phố triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo và đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn thành phố.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường, xã triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND TP;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các phường, xã;
- Chánh, Phó VP;
- Lưu: VT, TH (TTHC).

CHỦ TỊCH

Đỗ Chánh Quang

NỘI DUNG NHIỆM VỤ CỤ THỂ THỰC HIỆN CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ LONG KHÁNH NĂM 2025

(Kèm theo Kế hoạch số: 77/KH-UBND ngày 20 tháng 01 năm 2025 của UBND thành phố Long Khánh)

stt	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến hoàn thành
I	HOÀN THIỆN CÁC QUY ĐỊNH VỀ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)				
1	Xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch cải cách, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Trước ngày 31/01/2025	Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã
2	Kiểm toàn Hệ thống cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ Kiểm soát thủ tục hành chính cấp thành phố, phường, xã.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; UBND các phường, xã	Các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã	Thường xuyên	Quyết định của Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã
3	Rà soát, đề xuất hỗ trợ cán bộ tiếp nhận và trả kết quả	Bộ phận Một cửa thành phố, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Văn bản đề xuất
II	NHÓM NHIỆM VỤ VỀ CẢI CÁCH, KIỂM SOÁT TTHC, THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA (MC), MỘT CỬA LIÊN THÔNG (MCLT) TRONG GIẢI QUYẾT TTHC VÀ THỰC HIỆN TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ				
1	Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ (quý, năm) theo Thông tư 01/2020/TT-VPCP trên hệ thống Báo cáo của Văn phòng Chính phủ	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai - CNLK, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Hàng Quý/ Năm	Báo cáo của từng đơn vị; báo cáo của UBND thành phố

stt	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến hoàn thành
2	Rà soát, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên các lĩnh vực quản lý (10% TTHC kiến nghị đơn giản hoá; giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa)	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai - CNLK, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Theo định kỳ	Báo cáo của các cơ quan, UBND các phường, xã; báo cáo của UBND thành phố
3	Rà soát công bố, đề xuất phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ và triển khai thực thi trên các lĩnh vực quản lý trong hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đồng Nai (100% TTHC nội bộ được rà soát, đề xuất)	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai - CNLK, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Báo cáo của các cơ quan, UBND các phường, xã; báo cáo của UBND thành phố
4	Tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ về công tác cải cách, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử cho các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Trong quý II/2025	Hội nghị tập huấn được triển khai
5	Tổng hợp, báo cáo (định kỳ, đột xuất) về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC trên địa bàn thành phố	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Thường xuyên	Báo cáo định kỳ, đột xuất
6	Nghiên cứu giải pháp, sáng kiến, mô hình trong cải cách TTHC; đề xuất nhân rộng mô hình mới, cách làm hay trong cải cách, kiểm soát TTHC trình cấp có thẩm quyền quyết định.	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Đề xuất các giải pháp, mô hình, cách làm hay

stt	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến hoàn thành
7	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân trong việc TTHC và đánh giá Cán bộ, Công chức khi thực hiện giải quyết TTHC	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Đạt 94% trở lên tỷ lệ hài lòng của người dân
8	Nâng cao hiệu quả, chất lượng dịch vụ công trực tuyến, về giải quyết thủ tục hành chính, về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin; Phòng Nội vụ; Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Tối thiểu 95% tỷ lệ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC, DVCTT
9	Công khai hồ sơ mẫu, thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của thành phố, phường, xã.	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố	Thường xuyên	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được công khai và có hồ sơ mẫu hướng dẫn thực hiện
10	Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động tại Bộ phận Một cửa thành phố, phường, xã hướng đến nền hành chính phục vụ	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; UBND các phường, xã	Các cơ quan, đơn vị	Thường xuyên	Đạt 95 % trở lên tỷ lệ hài lòng của người dân đến BPMC các cấp làm TTHC
11	Đảm bảo cơ sở vật chất cho hoạt động số hóa hồ sơ TTHC, thanh toán không tiền mặt, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu về dân cư.	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; các cơ quan, đơn vị; UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin; Công an thành phố	Thường xuyên	Cơ sở vật chất được bố trí

stt	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến hoàn thành
12	Tiếp tục thực hiện mô hình giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Hồ sơ tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính
13	Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả 100% thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (cấp huyện và xã)	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai - CNLK, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt tối thiểu 98%
14	Giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động Bộ phận Một cửa thành phố, phường, xã theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Báo cáo định kỳ
15	Tổ chức khảo sát ý kiến người dân khi đến làm TTHC tại Bộ phận Một cửa thành phố, phường, xã	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND và UBND thành phố; UBND các phường, xã	Thường xuyên	Tỷ lệ hài lòng của người dân đạt tối thiểu 95% tại các cấp (cấp huyện, cấp xã)
16	Thực hiện các chương trình đối thoại để giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp	Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Theo Kế hoạch UBND tỉnh	Các chương trình đối thoại
17	100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, xã có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến một phần và toàn trình được tích hợp, cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia, đồng bộ cổng Dịch vụ công của tỉnh.	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai - CNLK, UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Đề xuất Danh mục DVC trực tuyến toàn trình, một phần
18	Đẩy mạnh công tác tuyên truyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố	Phòng Văn hóa và Thông tin	Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao; các cơ quan, đơn vị, UBND phường, xã	Thường xuyên	Các văn bản triển khai công tác tuyên truyền

stt	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến hoàn thành
19	Tăng tỷ lệ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin; Phòng Nội vụ; Văn phòng HĐND và UBND	Thường xuyên	Đạt 95% trở lên tỷ lệ hài lòng của người dân
20	Tổ chức hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến tại cấp huyện, cấp xã	UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin; Thành đoàn	Thường xuyên	Báo cáo kết quả hoạt động Tổ công nghệ số cộng đồng
21	Cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC thực hiện DVC trực tuyến toàn trình	Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng ký đất đai - CNLK, UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin; Phòng Nội vụ; Văn phòng HĐND và UBND	Thường xuyên	100% TTHC được cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính đồng thời cả bản điện tử
III	NÂNG CAO HIỆU QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ (PAKN) CỦA NGƯỜI DÂN VÀ DOANH NGHIỆP				
1	Tăng cường trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã trong xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng đài Dịch vụ công 1022 của tỉnh và phúc đáp của chính quyền qua Cổng Thông tin điện tử của tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Thường xuyên	- 97% PAKN xử lý dứt điểm, đúng hạn; - 95% người dân hài lòng về giải quyết PAKN
IV	NHÓM NHIỆM VỤ KHÁC LIÊN QUAN				
1	Triển khai công tác truyền thông về cải cách, kiểm soát TTHC	Phòng Nội vụ; Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Phòng Văn hóa và Thông tin; Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao; UBND các phường, xã	Thường xuyên	Các hoạt động truyền thông được triển khai

