

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH GIA LAI

Số: 1890 /QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Gia Lai, ngày 23 tháng 09 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt “Khung danh mục nhiệm vụ thực hiện  
Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” trên địa bàn tỉnh**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 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;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về 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 trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 443/TTr-VPUBND ngày 14 tháng 9 năm 2025.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này “Khung danh mục nhiệm vụ thực hiện Bộ Chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh”.

### **Điều 2. Tổ chức thực hiện**

**1.** Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi thẩm quyền quản lý nghiên cứu và triển khai thực hiện nghiêm túc nội dung “Khung danh mục nhiệm vụ thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” đảm bảo phù

hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Định kỳ hàng tháng, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ này cho Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, chỉ đạo.

**2.** Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thường xuyên theo dõi, đôn đốc thực hiện danh mục nhiệm vụ này; định kỳ hàng tháng báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, rà soát, đề xuất bổ sung các nhiệm vụ khác đảm bảo Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh có thứ hạng cao và bền vững.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- BCD NQ 57 của Tỉnh;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- Ban Thường vụ Tỉnh Đoàn;
- Báo và phát thanh, truyền hình Gia Lai;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

**CHỦ TỊCH**



**Phạm Anh Tuấn**

**KHUNG DANH MỤC NHIỆM VỤ**  
**Thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh**  
(Kèm theo Quyết định số       /QĐ-UBND  
ngày   /   /2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

| STT | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                         | Cơ quan chủ trì                                                      | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <b>Nhóm chỉ số “Công khai, minh bạch”</b>                                                                 |                                                                      |                      |                                                                                            |
| 1.1 | Tham mưu UBND tỉnh công bố danh mục TTHC đúng thời hạn quy định                                           | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh | Thường xuyên         | 100% thủ tục hành chính được công bố đúng thời hạn quy định                                |
| 1.2 | Cập nhật, công khai đầy đủ, đúng quy định tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh | Thường xuyên         | 100% TTHC đã công bố phải cập nhật trên Cơ sở dữ liệu TTHC trong 05 ngày làm việc          |
| 1.3 | Rà soát hoàn thiện việc đồng bộ hồ sơ TTHC trên các phần mềm chuyên ngành lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh | Thường xuyên         | 100% hồ sơ TTHC trên các phần mềm chuyên ngành được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia |
| 1.4 | Cập nhật hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Hệ thống VNPT-iGate)                | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh,                              | Thường xuyên         | 100% hồ sơ TTHC được cập nhật đầy đủ trên Hệ                                               |

| STT      | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                   | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                     | Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                                         |                      | thống VNPT- iGate                                                                                                                                                            |
| 1.5      | Cập nhật báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin báo cáo đảm bảo đúng quy định | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Định kỳ hàng quý     | Báo cáo kiểm soát hàng quý được thực hiện đúng thời gian, số liệu quy định                                                                                                   |
| <b>2</b> | <b>Nhóm chỉ số “Tiến độ giải quyết”</b>                                                             |                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                              |
| 2.1      | Tiếp nhận, xử lý <b>hồ sơ trực tuyến</b> trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng thời hạn quy định     | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trước thời hạn <b>08 giờ</b> kể từ khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia <sup>1</sup> |
| 2.2      | Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn quy định                                          | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý đúng hạn                                                                                                                            |

<sup>1</sup> Hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được tính là quá hạn đang xử lý nếu xử lý quá 8h kể từ lúc nộp thành công trên Hệ thống. Tỷ lệ hồ sơ quá hạn này cũng được Cổng Dịch vụ công quốc gia tự động trừ điểm tương ứng ở chỉ số “Mức độ hài lòng”.

| STT | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3 | Rà soát, xử lý hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết đúng quy định                                                                                                                                                                                               | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | Thực hiện đúng quy định tại Khoản 5 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ |
| 2.4 | Rà soát, đơn đốc xử lý hồ sơ đang xử lý quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời rà soát, phân tích các nguyên nhân hồ sơ quá hạn không phải lỗi xử lý trên phần mềm VNPT Igate để xem xét kiến nghị điều chỉnh thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | Không có hồ sơ quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia                                                         |
| 2.5 | Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên các phần mềm chuyên ngành đúng thời gian quy định theo các quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.                                                                                                                                  | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | Không có hồ sơ quá hạn xử lý trên các phần mềm chuyên ngành                                                    |
| 2.6 | Xin lỗi công dân, doanh nghiệp nếu hồ sơ quá hạn xử lý                                                                                                                                                                                                                                | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% hồ sơ quá hạn phải có thư xin lỗi theo quy định                                                           |
| 2.7 | Rà soát, đơn đốc xử lý hồ sơ gia hạn thời gian (tạm dừng), nhất là lĩnh vực đất đai                                                                                                                                                                                                   | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh,                                           | Thường xuyên         | Hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ                                                                             |

| STT      | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                                                                                  | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                    | Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                                         |                      | tạm dừng xử lý                                                                                                                                                                             |
| 2.8      | Báo cáo tình trạng hồ sơ quá hạn xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia                                                                                                                                             | Văn phòng UBND tỉnh                                                               | Hàng tuần            | Tỷ lệ hồ sơ quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia dưới 2%                                                                                                                                |
| <b>3</b> | <b>Nhóm chỉ số “Hồ sơ trực tuyến”</b>                                                                                                                                                                              |                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                            |
| 3.1      | Tuyên truyền, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thuộc phạm vi xử lý                                                                                                                                                  | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | Trên 100% hồ sơ phát sinh được nộp bằng hình thức trực tuyến                                                                                                                               |
| 3.2      | Phối hợp thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi giải quyết của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã | Sở Nông nghiệp và môi trường, UBND cấp xã                                         | Thường xuyên         | Trên 90% hồ sơ lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi giải quyết của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phát sinh dạng trực tuyến |
| 3.3      | Rà soát, phát sinh hồ sơ đối với các thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến                                                                                                                        | Các cơ quan chuyên môn thuộc                                                      | Thường xuyên         | Trên 80% thủ tục hành chính đã                                                                                                                                                             |

| STT      | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                                     | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                       | UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                              |                      | cung cấp trực tuyến có phát sinh hồ sơ                                                                                                                                                           |
| 3.4      | Giải quyết hồ sơ được nộp trực tuyến đúng quy định: Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến phải có kết quả bản điện tử <sup>2</sup>                                               | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% hồ sơ nộp dưới dạng trực tuyến phải có kết quả bản điện tử                                                                                                                                  |
| 3.5      | Phối hợp, tạo điều kiện cho đoàn viên thanh niên thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến theo nội dung Đề án 5299 | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã có đoàn viên thanh niên được hỗ trợ                                                                                                      |
| <b>4</b> | <b>Nhóm chỉ số “Thanh toán trực tuyến”</b>                                                                                                                            |                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                  |
| 4.1      | Rà soát, cung cấp <b>dịch vụ thanh toán trực tuyến</b> đối với thủ tục hành chính có phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia                                      | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh              | 30/9/2025            | 100% thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí phải được cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (kể các thủ tục hành chính được thực hiện trên các phần mềm |

<sup>2</sup> Hồ sơ nộp trực tuyến nhưng không trả kết quả bản điện tử thì không được tính là hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

| STT | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                             | Cơ quan chủ trì                                                                                       | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                               |                                                                                                       |                      | chuyên ngành)                                                                                                  |
| 4.2 | Rà soát, đề nghị bộ, ngành chủ quản cấu hình tính năng thanh toán trực tuyến trên phần mềm chuyên ngành                                                       | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh                                  | 30/9/2025            | 100% thủ tục hành chính thực hiện trên các phần mềm chuyên ngành được cấu hình thanh toán trực tuyến           |
| 4.3 | Rà soát tài khoản thụ hưởng của các thủ tục hành chính có phí, lệ phí                                                                                         | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                     | 30/9/2025            | 100% thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí phải đầy đủ, khớp đúng về tài khoản thụ hưởng              |
| 4.4 | Hoàn thiện tính năng thanh toán trực tuyến, đồng bộ trạng thái thanh toán giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính | Văn phòng UBND tỉnh                                                                                   | 30/9/2025            | 100% giao dịch thanh toán trực tuyến đảm bảo đồng bộ trạng thái kịp thời                                       |
| 4.5 | Tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ đăng ký tài khoản thanh toán và hướng dẫn thanh toán trực tuyến cho người dân                                                 | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã; Ngân hàng Nhà nước | Thường xuyên         | Phấn đấu 90% người dân trên địa bàn có tài khoản và biết thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia |
| 4.6 | Rà soát, phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đối với các <b>thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí</b>                                          | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh,                                                               | Thường xuyên         | 100% <b>thủ tục</b> có quy định thu phí, lệ phí có ít                                                          |

| STT      | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                          | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                            | Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                                         |                      | nhất 01 hồ sơ được thanh toán trực tuyến <sup>3</sup>                                                                                         |
| 4.7      | Rà soát các giải pháp tăng tỷ lệ <b>hồ sơ thanh toán</b> trực tuyến                                                                        | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% <b>hồ sơ</b> có phí, lệ phí có phát sinh thanh toán trực tuyến                                                                           |
| <b>5</b> | <b>Nhóm chỉ số “Số hóa hồ sơ”</b>                                                                                                          |                                                                                   |                      |                                                                                                                                               |
| 5.1      | Ban hành danh mục thành phần hồ sơ được số hóa                                                                                             | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh              | 05/10/2025           | 100% thủ tục hành chính có quy định danh mục thành phần hồ sơ được số hóa đầu vào                                                             |
| 5.2      | Hoàn thiện tính năng số hóa và hướng dẫn sử dụng đối với việc số hóa thành phần hồ sơ đầu vào                                              | Văn phòng UBND tỉnh                                                               | 05/10/2025           | 100% hồ sơ được hiển thị thành phần hồ sơ số hóa bắt buộc,                                                                                    |
| 5.3      | Rà soát, hoàn thiện chữ ký số của ban cơ yếu cho người tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | 30/9/2025            | 100% người tiếp nhận hồ sơ tại tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã phải có chữ ký số do Ban cơ yếu chính phủ cấp (không sử |

<sup>3</sup> Mỗi loại thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí cần phát sinh ít nhất 01 hồ sơ thanh toán trực tuyến

| STT | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                              | Cơ quan chủ trì                                                                           | Thời gian hoàn thành    | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                |                                                                                           |                         | dụng chữ ký số công cộng do các nhà mạng cung cấp)                                                                                                        |
| 5.4 | Xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh                 | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh | 20/10/2025 <sup>4</sup> | 100% thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải có biểu mẫu điện tử tương tác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh |
| 5.5 | Thực hiện tốt công tác số hóa hồ sơ đầu vào khi tiếp nhận hồ sơ trực tiếp                                      | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã         | Thường xuyên            | 100% hồ sơ được tiếp nhận phải số hóa hồ sơ đầu vào theo quy định                                                                                         |
| 5.6 | Thực hiện tốt công tác số hóa kết quả thủ tục hành chính và trả kết quả bản điện tử                            | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã         | Thường xuyên            | 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận phải được số hóa kết quả và trả kết quả bản điện tử đúng quy định                                            |
| 5.7 | Rà soát, hoàn chỉnh việc gán mã kết quả thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính theo quy định | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh,                                                   | 15/10/2025              | 100% kết quả thủ tục hành chính được gán mã                                                                                                               |

<sup>4</sup> Các thủ tục hành chính thường xuyên phát sinh phải hoàn thành biểu mẫu điện tử tương tác trước ngày 10/10/2025

| STT  | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                 | Cơ quan chủ trì                                                                                           | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                   | Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh                                                                              |                      | và công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định                                                                              |
| 5.8  | Hoàn chỉnh tính năng khai thác dữ liệu đã có từ kho cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để nộp hồ sơ thủ tục hành chính | Văn phòng UBND tỉnh                                                                                       | 20/10/2025           | Dữ liệu là kết quả thủ tục hành chính từ kho cá nhân tự động cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh                           |
| 5.9  | Tuyên truyền, hướng dẫn việc khai thác, sử dụng Kho dữ liệu cá nhân gắn với việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu                                   | Văn phòng UBND tỉnh;<br>Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | 15/10/2025           | - Có tài liệu hướng dẫn và được phổ biến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã<br>- Có ít nhất 05 bài viết tuyên truyền về nội dung này. |
| 5.10 | Thực hiện tốt việc tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ đã số hóa trong quá trình tiếp nhận hồ sơ                                                         | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                         | Thường xuyên         | 80% hồ sơ thủ tục hành chính được tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ                                                                                            |

| STT      | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                      | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.11     | Tuyên truyền, thực hiện tốt công tác chứng thực điện tử để làm giàu kho dữ liệu công dân                                               | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% hồ sơ thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính được thực hiện chứng thực điện tử trên Hệ thống VNPT-Igate                                            |
| <b>6</b> | <b>Nhóm chỉ số “Mức độ hài lòng”</b>                                                                                                   |                                                                                   |                      |                                                                                                                                                          |
| 6.1      | Thực hiện nghiêm túc việc trả lời nội dung phản ánh kiến nghị của công dân trên Hệ thống phản ánh kiến nghị Công Dịch vụ công quốc gia | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% phản ánh, kiến nghị được giải quyết đúng thời hạn và chất lượng; tránh trường hợp trả lời thiếu trách nhiệm càng gây mất hài lòng của công dân      |
| 6.2      | Thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo đúng thời hạn quy định                                                  | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | 100% hồ sơ phải được xử lý đúng hạn; hồ sơ quá hạn phải thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, hồ sơ trả lại công dân phải có thông báo bằng văn |

| STT | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                                                                                                                | Cơ quan chủ trì                                              | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                              |                      | bản, nêu rõ lý do <sup>5</sup>                                                                                                                                                                                                       |
| 6.3 | Rà soát, thực hiện tốt Danh mục công việc theo Quyết định số 890/QĐ-UBND ngày 25 tháng 7 năm 2025 Kế hoạch đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã | UBND cấp xã                                                  | Thường xuyên         | Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của Trung tâm Phục vụ hành chính công                                                                                                                                            |
| 6.4 | Nâng cấp hoàn thiện các tính năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để phục vụ tốt cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến                                                             | Văn phòng UBND tỉnh                                          | Thường xuyên         | Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được kết nối với các Cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, kho dữ liệu cá nhân để tiện lợi cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử |
| 6.5 | Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và hướng dẫn, tuyên truyền cho người dân trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến,                                                                                                                   | Văn phòng UBND tỉnh; Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, | Thường xuyên         | Nhiều tiện ích được triển khai và hướng dẫn cho người dân, doanh                                                                                                                                                                     |

<sup>5</sup> Tỷ lệ hồ sơ quá hạn đang giải quyết (kể cả hồ sơ tạm dừng do công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính) ở mục “Tiền độ xử lý” sẽ được **hệ thống tự động trừ số điểm** ở chỉ số “Mức độ hài lòng”

| STT | NỘI DUNG NHIỆM VỤ                                                                                                                                                                                                                      | Cơ quan chủ trì                                                                   | Thời gian hoàn thành | Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                        | Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã                                         |                      | nghiệp thực hiện đảm bảo ngày càng dễ dàng |
| 6.6 | Nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã và trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ trực tiếp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương | Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã | Thường xuyên         | Tỷ lệ hài lòng của người dân trên 95%      |