ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VIỆT AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 429 /KH-UBND	*Việt An, ngày 29 tháng 6 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2026 trên địa bàn xã Việt An

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ số mới được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu;

Căn cứ Quyết định số 2994/QĐ-UBND ngày 16/12/2025 của UBND thành phố Đà Nẵng về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 426/QĐ-UBND ngày 28/01/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 229/KH-UBND ngày 12/5/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, toàn trình năm 2026 trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Ủy ban nhân dân xã Việt An ban hành Kế hoạch nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2026 trên địa bàn xã Việt An, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch; tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, sử dụng theo mô hình "Một cửa số quốc gia", đồng thời nâng cao tính chủ động phục vụ của cơ quan nhà nước.

b) Phát triển các dịch vụ số mới, cá nhân hóa dựa trên dữ liệu; tối ưu hóa trải nghiệm theo nhu cầu của từng cá nhân, tổ chức; khai thác hiệu quả dữ liệu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp, phát huy hiệu quả dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

c) Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; đẩy mạnh đơn giản hóa, chuẩn hóa thủ tục hành chính, giảm tối đa thành phần hồ sơ và thuận tiện hóa quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Tiếp tục duy trì việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện trực tuyến toàn trình hoặc một phần.

b) Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và cơ sở dữ liệu dùng chung để cắt giảm thành phần hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp.

c) Bảo đảm dịch vụ công trực tuyến có biểu mẫu điện tử tương tác; tự động điền thông tin từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành và địa phương nhằm giảm thành phần hồ sơ, giảm thời gian kê khai cho người dân, doanh nghiệp.

d) Cắt giảm tối thiểu 30% thời gian giải quyết đối với hồ sơ nộp trực tuyến so với hồ sơ nộp trực tiếp.

đ) Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

e) Cải thiện Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến và nâng cao kết quả Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã.

g) Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu 90% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện trực tuyến toàn trình và một phần theo chỉ tiêu tại Kế hoạch số 229/KH-UBND ngày 12/5/2026 của UBND thành phố.

h) Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, phấn đấu đạt tỷ lệ tối thiểu 90%.

i) Tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa đạt 100% theo chỉ tiêu tại Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 06/02/2026 về triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số năm 2026 trên địa bàn xã Việt An.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Tiếp tục rà soát, đánh giá, chuẩn hóa và công khai đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

b) Rà soát, đơn giản hóa quy trình và thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm việc số hóa hồ sơ, kết quả tại bộ phận Một cửa; chủ động khai thác thông tin từ các cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành để người dân, doanh nghiệp không phải cung cấp lại thông tin.

c) Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng phương thức trực tuyến trong toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

d) Thực hiện tiếp nhận, xử lý, phê duyệt, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tăng cường sử dụng chữ ký số chuyên dùng công vụ và chữ ký số cá nhân.

đ) Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng để kịp thời cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Khai thác dữ liệu số, phát triển dịch vụ công trực tuyến dựa trên dữ liệu

a) Tăng cường kết nối, khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai, bảo hiểm, hộ tịch điện tử, đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thực hiện nguyên tắc "một lần khai báo", "một lần cung cấp dữ liệu"; bảo đảm dữ liệu đã được số hóa được tái sử dụng trong các lần thực hiện thủ tục hành chính tiếp theo.

c) Nghiên cứu, từng bước ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo và các công nghệ số phù hợp trong hỗ trợ người dân tra cứu thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Thực hiện số hóa 100% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định ngay từ khâu tiếp nhận.

b) Bảo đảm dữ liệu hồ sơ được lưu trữ, quản lý tập trung, phục vụ tra cứu, tái sử dụng và chia sẻ dữ liệu theo quy định.

c) Thực hiện trả kết quả điện tử đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện.

4. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến

a) Tổ chức các đợt cao điểm hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử VNeID và thanh toán trực tuyến.

b) Phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên, lực lượng Công an xã trong hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

c) Theo dõi, đánh giá thường xuyên tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến của từng lĩnh vực; kịp thời đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

5. Công tác tuyên truyền, đào tạo, bồi dưỡng

a) Tăng cường tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử, mạng xã hội và các hình thức phù hợp khác.

b) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số, kỹ năng sử dụng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho đội ngũ cán bộ, công chức.

c) Xây dựng các tài liệu, video hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

6. Bảo đảm an toàn thông tin, kiểm tra, giám sát

a) Triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng đối với hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ việc triển khai dịch vụ công

trực tuyến; kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

c) Công khai kết quả thực hiện các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến; nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này).

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động bố trí trong dự toán ngân sách hằng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác để triển khai thực hiện Kế hoạch.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã

a) Tổ chức triển khai đầy đủ, kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp được giao chủ trì, phối hợp thực hiện tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này nhằm bảo đảm hoàn thành các mục tiêu đề ra.

b) Chủ động bố trí kinh phí thực hiện trong phạm vi dự toán ngân sách hằng năm được giao; đồng thời khuyến khích huy động các nguồn kinh phí hợp pháp ngoài ngân sách nhà nước theo quy định để triển khai thực hiện.

c) Tăng cường tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tự động điền thông tin vào biểu mẫu điện tử; cắt giảm hồ sơ, giấy tờ và thông tin phải khai báo.

d) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm tiết kiệm chi phí, nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

e) Định kỳ hằng quý và khi có yêu cầu, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Chủ trì theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã, Công an xã tổ chức kiểm tra định kỳ hằng quý (*trực tiếp hoặc thông qua báo cáo*) về tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị; kịp thời tổng hợp khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Công an xã, các cơ quan liên quan thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

4. Công an xã

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu quốc gia và hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyển đổi số.

b) Chủ trì triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với cơ sở dữ liệu và hệ thống thông tin trong quá trình tổ chức thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2026 trên địa bàn xã Việt An. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện; kịp thời phản ánh khó khăn, vướng mắc về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Việt An để tổng hợp, báo cáo UBND xã để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:
- Sở KH&CN thành phố:;
- Sở Tư pháp thành phố;
- Công an thành phố;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Trưởng các thôn;
- Lưu: VT, HCC.

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

Lê Thanh Luận

Phụ lục

NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN XÃ VIỆT AN

(Ban hành theo Kế hoạch số 429 /KH-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2026 của UBND xã Việt An)

I. NHÓM NHIỆM VỤ THƯỜNG XUYÊN

STT	Nhiệm vụ	Yêu cầu	Cơ quan thực hiện	Cơ quan phối hợp	Thời hạn
1	Xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng, sử dụng chữ ký số	100% văn bản, hồ sơ công việc xử lý trên môi trường điện tử theo quy định	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
2	Rà soát quy trình nội bộ theo Luật Giao dịch điện tử	Quy trình nội bộ được đơn giản hóa, giảm giấy tờ	Văn phòng HĐND và UBND xã	Trung tâm PVHCC xã	Thường xuyên
3	Vận hành hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính	Hệ thống hoạt động ổn định, liên thông dữ liệu.	Văn phòng HĐND và UBND xã	Trung tâm PV HCC xã	Thường xuyên
4	Khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia, dữ liệu chuyên ngành	Biểu mẫu điện tử được tự động điền dữ liệu	Trung tâm PV HCC xã	Công an xã	Thường xuyên
5	Đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống	Dữ liệu được chia sẻ, tái sử dụng hiệu quả	Văn phòng UBND xã	Công an xã	Thường xuyên
6	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Hồ sơ được số hóa đầy đủ, đúng quy định	Trung tâm PV HCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
7	Rà soát quy trình thủ tục hành chính	100% TTHC thuộc thẩm quyền được rà soát.	Văn phòng HĐND và UBND xã	Trung tâm PV HCC xã	Thường xuyên
8	Phát triển hạ tầng số, internet băng rộng	Bảo đảm khả năng tiếp cận dịch vụ số của người dân	Phòng Văn hóa – Xã hội	Doanh nghiệp viễn thông	Thường xuyên
9	Nghiên cứu, ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến	Có giải pháp AI hỗ trợ tra cứu, hướng dẫn thủ tục	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Theo hướng dẫn cấp trên

STT	Nhiệm vụ	Yêu cầu	Cơ quan thực hiện	Cơ quan phối hợp	Thời hạn
10	Bảo đảm an toàn thông tin	Không để xảy ra sự cố nghiêm trọng	Công an xã	Văn phòng HĐND và UBND xã	Thường xuyên
11	Xây dựng phương án dự phòng hệ thống	Có phương án dự phòng, khôi phục dữ liệu	Văn phòng HĐND và UBND xã	Công an xã	Thường xuyên
12	Đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số	100% Cán bộ, công chức được tập huấn	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan liên quan	Năm 2026
13	Tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến	Người dân được tiếp cận đầy đủ thông tin	Phòng Văn hóa – Xã hội	Đoàn Thanh niên, Trung tâm PVHCC	Thường xuyên

II. NHIỆM VỤ THỰC HIỆN NĂM 2026

STT	Nhiệm vụ	Yêu cầu	Cơ quan thực hiện	Cơ quan phối hợp	Thời hạn
1	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu 90%	Đạt ≥ 90%	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	31/12/2026
2	Giảm thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến tối thiểu 30% so với hồ sơ nộp trực tiếp.	Đạt ≥ 30%	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	31/12/2026
3	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt tối thiểu 90%	Đạt ≥ 90%	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	31/12/2026
4	Tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số đạt 100%	Đạt ≥ 100%	Trung tâm PVHCC xã	Công an xã	31/12/2026
5	Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đạt tối thiểu 95%	Đạt ≥ 95%	Văn phòng HĐND và UBND xã	Trung tâm PVHCC xã	31/12/2026
6	100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến	Đạt 100%	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	31/12/2026

STT	Nhiệm vụ	Yêu cầu	Cơ quan thực hiện	Cơ quan phối hợp	Thời hạn
7	100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được rà soát, tái cấu trúc quy trình điện tử phù hợp với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.	Đạt 100%	Văn phòng HĐND và UBND xã	Trung tâm PVHCC xã	31/12/2026

III. NHÓM NHIỆM VỤ GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

STT	Nhiệm vụ	Yêu cầu	Cơ quan thực hiện	Cơ quan phối hợp	Thời hạn
1	Triển khai các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật theo hướng dẫn của Trung ương	Bảo đảm tuân thủ quy chuẩn	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Theo quy định
2	Đánh giá chất lượng trải nghiệm người dùng	Báo cáo đánh giá định kỳ	Trung tâm PVHCC xã	Văn phòng HĐND và UBND xã	Hằng quý
3	Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch	Báo cáo quý, năm	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Hằng quý, năm
4	Kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC	Dữ liệu được chia sẻ thông suốt	Văn phòng HĐND và UBND xã	Công an xã	Thường xuyên
5	Kiểm tra, giám sát trách nhiệm giải trình	Báo cáo kiểm tra, giám sát	UBND xã	Trung tâm PV HCC, Văn phòng HĐND-UBND xã	Hằng quý
6	Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp	Kết quả khảo sát được công khai	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Hằng quý
7	Theo dõi Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp	Cải thiện thứ hạng, chỉ số đánh giá	Trung tâm PVHCC xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên