

Số: 173/KH-UBND

Rạch Giá, ngày 26 tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao kết quả thực hiện các 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 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 Thông báo số 309-TB/TU ngày 03/6/2026 của Đảng ủy phường Rạch Giá về kết luận của Ban Thường vụ Đảng ủy về chỉ đạo một số nội dung thuộc thẩm quyền.

Từ kết quả các chỉ số đã đạt được thuộc các nhóm chỉ tiêu về đánh giá chất lượng phục vụ trên cổng dịch vụ công quốc gia từ ngày 01 tháng 01 năm 2026 đến nay. UBND phường xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả thực hiện các 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 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ

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

- 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: Số hóa hồ sơ 22 điểm;
- Nhóm chỉ tiêu 5: Mức độ hài lòng 18 điểm.

2. Kết quả chỉ số đạt được từ ngày 01 tháng 01 năm 2026 đến nay

Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên dịch vụ công quốc gia của phường đạt 94,1/100 điểm, xếp loại xuất sắc, xếp thứ tự 101/102 phường, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh An Giang (thống kê ngày 10/6/2026). Điểm tiêu chí cụ thể theo từng nhóm như sau:

- Nhóm chỉ tiêu 1: Công khai, minh bạch đạt 18/18 điểm;
- Nhóm chỉ tiêu 2: Tiến độ, kết quả giải quyết đạt 18.75/20 điểm; điểm trung

bình 19,4 điểm;

- Nhóm chỉ tiêu 3: Cung cấp dịch vụ trực tuyến

- + *Dịch vụ công trực tuyến: 10/12 điểm*; điểm trung bình 10 điểm.

- + *Thanh toán trực tuyến: 7,94 /10 điểm* điểm trung bình 9 điểm.

- Nhóm chỉ tiêu 4: Số hóa hồ sơ đạt 21,41/22 điểm; điểm trung bình 20,5 điểm.

- Nhóm chỉ tiêu 5: Mức độ hài lòng đạt 18/18 điểm.

* Nguyên nhân chỉ số tiến độ, kết quả giải quyết đạt thấp: chủ yếu là do còn nhiều hồ sơ trễ hạn phát sinh từ năm 2025 chuyển sang thuộc các lĩnh vực đất đai, đăng ký kinh doanh, hộ tịch,..., ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số và thứ hạng chung của phường.

Nguyên nhân chỉ số thanh toán trực tuyến đạt thấp: nhiều hồ sơ thuộc thủ tục Xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kinh doanh bị ghi nhận chưa thanh toán trực tuyến mặc dù thủ tục miễn phí 0 đồng (lỗi kỹ thuật cấu hình chưa đúng); Ngoài ra có nhiều hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch do người dân tự rút hay từ chối hồ sơ do chưa đầy đủ hồ sơ.

Bên cạnh đó, dữ liệu thống kê giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Bộ và Cổng dịch vụ công quốc gia chưa đồng bộ (có những hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh báo là đúng hạn nhưng trên Cổng DVC quốc gia báo trễ hạn; Thanh toán trực tuyến Hệ thống tỉnh báo đã thực hiện nhưng Cổng DVC quốc gia không ghi nhận,...).

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

1. Mục đích

- 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.

- Nhằm nâng cao thứ hạng Chỉ số chất lượng phục vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, phấn đấu đánh giá đạt ở mức xuất sắc trở lên và cải thiện vị trí xếp hạng trong toàn tỉnh trong năm 2026.

- Phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, yếu kém trong thời gian vừa qua; xác định trách nhiệm, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị trong việc cải thiện các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của phường.

2. Yêu cầu

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

- 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 cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức có liên quan.

3. Chỉ tiêu phấn đấu

- Duy trì chỉ số Công khai, minh bạch đạt 18 điểm.
- Phấn đấu chỉ số Tiến độ, kết quả giải quyết đạt 19,4 điểm trở lên.
- Phấn đấu chỉ số Dịch vụ công trực tuyến đạt từ 10 điểm trở lên.
- Phấn đấu chỉ số Thanh toán trực tuyến đạt từ 9 điểm trở lên.
- Phấn đấu chỉ số Số hóa hồ sơ đạt từ 21,5 điểm trở lên.
- Duy trì chỉ số Mức độ hài lòng đạt 18 điểm.

4. Giải pháp thực hiện

a) Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Xác định việc nâng cao Chỉ số chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số của phường.

- Thường xuyên theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; kịp thời chỉ đạo khắc phục các tiêu chí còn thấp.

- Giao trách nhiệm cụ thể cho từng bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức phụ trách theo dõi, thực hiện các chỉ tiêu được phân công.

b) Công khai, minh bạch thủ tục hành chính

- Cập nhật, công khai tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

- Thực hiện công khai đầy đủ thủ tục hành chính, quy trình, thời gian giải quyết, phí và lệ phí kịp thời theo quy định.

c) Theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ; bảo đảm 100% hồ sơ được giải quyết đúng và trước hạn.

- Thường xuyên rà soát các hồ sơ sắp đến hạn, chủ động xử lý các trường hợp có nguy cơ trễ hạn.

- Thống kê số liệu báo cáo định kỳ hàng tuần để kiểm soát quá trình giải quyết. Nếu có hồ sơ trễ hạn phải làm rõ nguyên nhân vì sao trễ hạn và kèm theo phiếu xin lỗi, hẹn ngày trả kết quả.

d) Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Tăng cường tuyên truyền bằng nhiều hình thức như hệ thống truyền thanh, mạng xã hội, Zalo, các cuộc họp khu dân cư để người dân biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phát huy hiệu quả Tổ hỗ trợ dịch vụ công lưu động tại các Khu phố; hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Phấn đấu nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình và một phần đối với các thủ tục đủ điều kiện thực hiện trực tuyến.

- Kiểm soát, thực hiện nghiêm đối với các hồ sơ khi người dân đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phải được hướng dẫn nộp trực tuyến (khi TTHC đủ điều kiện).

e) Nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến

- Tuyên truyền lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt trong thực hiện thủ tục hành chính. Hướng dẫn người dân sử dụng các phương thức thanh toán điện tử như chuyển khoản ngân hàng, quét mã QR, ví điện tử.

- Thực hiện hỗ trợ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với các trường hợp chưa quen thao tác thanh toán trực tuyến.

- Theo dõi, đánh giá tỷ lệ thanh toán trực tuyến hằng tháng để kịp thời đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả.

f) Số hóa hồ sơ

- Thực hiện đầy đủ việc ký số hóa thành phần hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

- 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).

- Tăng cường kiểm tra chất lượng dữ liệu số hóa, khắc phục kịp thời các lỗi phát sinh.

- Theo dõi, đánh giá tỷ lệ số hóa hồ sơ hằng tháng để kịp thời đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả.

g) 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 đảm bảo theo quy định.

- Thường xuyên hoặc định kỳ tổ chức lấy ý kiến khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân về (việc hỗ trợ, hướng dẫn, giải quyết TTHC,...) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Có giải pháp hoặc sáng kiến để nâng cao chất lượng phục vụ người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường ngày được tốt hơn.

h) Tăng cường công tác kiểm tra, đánh giá

- Định kỳ hằng tháng tổ chức họp rà soát kết quả thực hiện từng chỉ tiêu trên Công Dịch vụ công quốc gia.

- Phân tích nguyên nhân các tiêu chí chưa đạt hoặc đạt thấp, làm rõ nguyên nhân và đơn vị thực hiện chưa tốt và đề ra giải pháp khắc phục ngay.

- Gắn kết quả thực hiện Chỉ số chất lượng phục vụ với công tác đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức hằng năm.

- Biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân có thành tích tốt; nhắc nhở, chấn chỉnh các trường hợp thực hiện chưa hiệu quả.

5. Nhiệm vụ, giải pháp cụ thể: *(Có phụ lục kèm theo)*

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND phường theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện các nhiệm vụ và triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch này.

- Thường xuyên theo dõi kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống đánh giá chất lượng phục vụ; định kỳ tham mưu UBND phường đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện hằng tuần, hằng tháng phân tích các chỉ số còn thấp, tham mưu giải pháp cải thiện.

- Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn phường

- 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, nhất là chỉ số tiến độ giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và các nội dung của Kế hoạch này, xây dựng chương trình, giải pháp cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các chỉ tiêu, nhiệm vụ thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các chỉ số thành phần trên Hệ thống đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân làm ảnh hưởng đến kết quả xếp hạng để có giải pháp khắc phục. Thực hiện nghiêm việc giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định; hạn chế tối đa hồ sơ trễ hạn, quá hạn; tăng tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng hạn.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thống kê kết quả thực hiện các Bộ chỉ số để theo dõi, khắc phục những hạn chế.

3. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện TTHC, nhất

là tuyên truyền người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

4. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị

- Chịu trách nhiệm trước UBND phường về kết quả thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức; kịp thời chấn chỉnh các trường hợp gây phiền hà, chậm trễ trong giải quyết hồ sơ.

- Lấy kết quả thực hiện các bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg làm một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể và cá nhân hằng năm.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả thực hiện các 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 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị cơ quan, đơn vị phản ánh về UBND phường (thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để tổng hợp, xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy phường (b/c);
- TT HĐND phường (b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- Ủy ban MTTQVN phường;
- Công an phường;
- Các phòng, ban ngành phường;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Dương Hồng Tuấn

Phụ lục

Nhiệm vụ, giải pháp cải thiện, nâng cao kết quả thực hiện các 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 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026 của UBND phường Rạch Giá)

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
I. Công khai minh bạch		18				
01	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	6	Thực hiện công khai, niêm yết TTHC kịp thời theo Quyết định công bố của UBND tỉnh đảm bảo đầy đủ, kịp thời	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC	Thông báo công khai, niêm yết 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền
02	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4	Thực hiện công khai, niêm yết TTHC kịp thời theo Quyết định công bố của UBND tỉnh đảm bảo đầy đủ, kịp thời	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC	Thông báo công khai, niêm yết 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền
03	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	2	Thực hiện công khai, niêm yết TTHC kịp thời theo Quyết định công bố của UBND tỉnh	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC	Thông báo công khai, niêm yết 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	Đồng bộ đầy đủ hồ sơ TTHC từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp đơn vị kỹ thuật thực hiện	Thường xuyên	Báo cáo kết quả
II. Tiến độ, kết quả giải quyết		20				

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	Xử lý hồ sơ đúng và trước hạn trên hệ thống	- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa-xã hội phường. - Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 98% trở lên
III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến		22				
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	Theo TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường phối hợp với Sở, ngành thực hiện	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 100% trở lên
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	- Tăng cường tuyên truyền bằng nhiều hình thức như hệ thống truyền thanh, mạng xã hội, Zalo, các cuộc họp khu dân cư để người dân biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. - Trung tâm Phục vụ hành chính công, tăng cường công tác hỗ trợ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến.	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; - Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 98% trở lên

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng ký, đăng nhập tài khoản định danh điện tử (VNEID), đối với tổ chức, doanh nghiệp đăng ký và đăng nhập tài khoản Dịch vụ công quốc gia khi nộp hồ sơ trực tuyến. - Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử (có ký số) vào tất cả các hồ sơ giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; - Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 98% trở lên
Thanh toán trực tuyến						
09	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trên dịch vụ công quốc gia ngay khi nộp hồ sơ TTHC. - Tăng cường tuyên truyền bằng nhiều hình thức như hệ thống truyền thanh, mạng xã hội, Zalo, các cuộc họp khu dân cư để người dân biết thanh toán trực tuyến.	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; - Trung tâm dịch vụ tổng hợp	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 95% trở lên
10	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	2			Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 95% trở lên
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6			Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 95% trở lên
IV. Số hoá hồ sơ		22				
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cập nhật kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử (có ký số) để trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Bộ ngành.	- Phòng Kinh tế. Hạ tầng và Đô thị phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường;	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 98% trở lên

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
				- Phòng Văn hóa- Xã hội phường; - Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.		
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	4	Thực hiện đầy đủ việc ký số hóa thành phần hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.	- Phòng Kinh tế. Hạ tầng và Đô thị phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa- Xã hội phường; - Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 98% trở lên
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	- Thực hiện khai thác, sử dụng lại các hồ sơ được số hóa từ kho dữ liệu điện tử của người dân, doanh nghiệp khi tiếp nhận các hồ sơ. - Hướng dẫn, hỗ trợ, khuyến khích người dân, doanh nghiệp khai thác, sử dụng lại các hồ sơ được số hóa từ kho dữ liệu điện tử của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện hồ sơ trực tuyến.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	Tiếp nhận và thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đúng quy định	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đạt 100%
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hoá có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá	4	Số hoá hồ sơ, đồng bộ hồ sơ TTHC lên Dịch vụ công quốc gia, thực hiện lưu kho hồ sơ vào kho dữ liệu cá nhân của công dân.	Trung tâm Phục vụ hành chính công phường	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
	nhân, tổ chức trên DVC quốc gia					
	<i>Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC</i>					
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia, đính kèm thành phần hồ sơ TTHC	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường - Phòng Kinh tế. Hạ tầng và Đô thị phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa- Xã hội phường;	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng
18	Tỷ lệ hồ sơ có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	Khai thác thông tin của công dân trên dữ liệu dân cư quốc gia, đính kèm thành phần hồ sơ TTHC	- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường - Phòng Kinh tế. Hạ tầng và Đô thị phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa- Xã hội phường;	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng
V. Mức độ hài lòng		18				
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn	- Phòng Kinh tế. Hạ tầng và Đô thị phường;	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
				- Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa- Xã hội phường; - Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.		tuần, hằng tháng đảm bảo 100% xử lý đúng hạn
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hạn, hợp tình, hợp lý	- Phòng Kinh tế. Hạ tầng và Đô thị phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa- Xã hội phường; - Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đảm bảo 100% xử lý đúng hạn
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	- Tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định sớm hạn, đúng hạn. - Hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp đánh giá mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	- Phòng Kinh tế phường; - Văn phòng HĐND và UBND phường; - Phòng Văn hóa- Xã hội phường; - Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.	Thường xuyên	Kết quả thống kê, rà soát trên hệ thống hằng tuần, hằng tháng đảm bảo 100% xử lý đúng hạn
Tổng điểm tối đa		100				

