

PHỤ LỤC
Nội dung thực hiện tổ chức hoạt động KSTTHC,
triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử
và công tác truyền thông về KSTTHC năm 2026 trên địa bàn đặc khu Phú Quốc
(Kèm theo Kế hoạch số 71 /KH-UBND ngày 02 tháng 03 năm 2026 của Ủy ban nhân dân đặc khu Phú Quốc)

1. Thực hiện các nhiệm vụ trong hoạt động KSTTHC

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Ban hành Kế hoạch KSTTHC năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Tháng 03/2026	Kế hoạch được ban hành; phân công nhiệm vụ, mốc thời gian, chế độ báo cáo	Lấy ý kiến đóng góp dự thảo
2	Ban hành kế hoạch/đề cương kiểm tra công tác kiểm soát TTHC năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Kế hoạch kiểm tra; danh mục đơn vị kiểm tra; biểu mẫu kiểm tra	Có thể lồng ghép kiểm tra cải cách TTHC, cải cách hành chính, chuyển đổi số, ISO,...
3	Tổ chức kiểm tra định kỳ công tác kiểm soát TTHC tại các cơ quan	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Quý II-IV/2026	Biên bản kiểm tra; kết luận/kiến nghị; danh mục	Ưu tiên đơn vị có tỷ lệ trễ hạn cao

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
					nội dung khắc phục	
4	Tổ chức kiểm tra chuyên đề/đột xuất (khi có phản ánh, kiến nghị; khi có chỉ đạo cấp trên; khi phát sinh vấn đề nóng)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Khi có yêu cầu (đề xuất)	Báo cáo kiểm tra chuyên đề; kiến nghị xử lý; thông báo kết quả	Thời hạn có thể điều chỉnh theo tính chất vụ việc
5	Cập nhật danh sách đầu mối kiểm soát TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Hoàn thành trong Quý I/2026 và cập nhật khi có thay đổi	Danh sách gồm : họ tên, chức vụ, SĐT, email	Gửi về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp
6	Tập huấn, bồi dưỡng	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	- Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, hội nghị chuyên môn do Sở, ban, ngành tổ chức (khi có kế hoạch triệu tập); - Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng tại địa	Tài liệu tập huấn; danh sách học viên; biên bản/ảnh minh chứng	- Công tác KSTTHCC. - Kỹ năng giao tiếp, hỗ trợ công dân khi thực hiện TTHC

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
				phương (nếu có nhu cầu).		
7	Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả KSTTHC (tháng/quý/năm) theo chế độ báo cáo	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	theo yêu cầu của cấp trên	Báo cáo; danh mục nhiệm vụ hoàn thành/chưa hoàn thành; kiến nghị xử lý	gửi Văn phòng UBND tỉnh
8	Theo dõi, đôn đốc khắc phục sau kiểm tra (kết luận/kiến nghị kiểm tra KSTTHC của tỉnh)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	30 ngày từ khi có kết luận (Điều 57 Thông tư 02/2017/TT-VPCP)	Báo cáo khắc phục; minh chứng hoàn thành; cập nhật kết quả	Có thể chia nhóm “khắc phục ngay/khắc phục theo lộ trình”
9	Kế hoạch Phát động thi đua trong thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và công tác truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Quý I/2026	Kế hoạch Phát động thi đua được ban hành	Trên địa bàn đặc khu

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
10	Tham gia đoàn công tác đi khảo sát thực tế về cách làm mới, làm hay, gương điển hình tiêu biểu trong công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và giải quyết TTHC và Quyết định 766/QĐ-TTg	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn		Tham gia đoàn công tác học tập kinh nghiệm	Khi các cơ quan cấp tỉnh tổ chức và có yêu cầu tham gia

2. Cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác TTHC

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Thực hiện niêm yết, công khai TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Khi có thay đổi	Thông báo/dăng tải công khai đúng thời hạn	
2	Tham mưu chuẩn hóa thành phần hồ sơ, biểu mẫu, yêu cầu/điều kiện để thuận lợi khi thực hiện trực tuyến	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên	Văn bản gửi tham mưu/báo cáo	

3. Tiếp tục triển khai thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Rà soát, cập nhật danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thường xuyên	Danh mục TTHC tiếp nhận tại Một cửa được cập nhật; thông báo điều chỉnh (nếu có)	
2	Xây dựng quy quy trình nội bộ giải quyết TTHC, bảo đảm rõ trách nhiệm từng khâu	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cập nhật khi có thay đổi	Bộ quy trình nội bộ được ban hành/điều chỉnh; phân công trách nhiệm; mốc thời gian xử lý từng bước	
3	Công khai thông tin tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn DVC trực tuyến, phản ánh kiến nghị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu và trên môi trường điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan		Danh sách: số điện thoại/email; quy trình tiếp nhận – phản hồi	Niêm yết công khai
4	Thực hiện công khai việc chậm trễ, những nhiễu (nếu có) và kết quả xử lý; công khai xin lỗi khi trễ hạn theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Khi có phát sinh vụ việc	Thông báo/đăng tải công khai; hồ sơ xử lý; thống kê trễ hạn và khắc phục	
5	Ban hành/điều chỉnh Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn,	Khi có sự thay đổi	ban hành/điều chỉnh Quy chế	

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
			các đơn vị liên quan			
6	Trang bị thiết bị, giải pháp hỗ trợ quét QR/CCCD và tra cứu hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Trong năm	Thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; người dân tra cứu nhanh; giảm nhập liệu	

4. Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Thực hiện số hóa thành phần hồ sơ khi tiếp nhận: quét/đính kèm bản số đúng cấu trúc, đầy đủ, rõ nét	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thực hiện thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ được số hóa khi tiếp nhận; bản số đầy đủ thành phần	Thực hiện gắn với nhiệm vụ CBCCVC trong quá trình tiếp nhận
2	Thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC và cấp kết quả điện tử/lưu kho dữ liệu kết quả	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thực hiện thường xuyên	100% kết quả được số hóa và lưu kho; kết quả điện tử cung cấp cho cá nhân/tổ chức	Thực hiện gắn với nhiệm vụ CBCCVC trong quá trình tiếp nhận

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
3	Thực hiện tái sử dụng dữ liệu số hóa: sử dụng lại thành phần hồ sơ/kết quả đã có	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thực hiện thường xuyên	Tỷ lệ tái sử dụng đạt chỉ tiêu	Bám chỉ tiêu “ $\geq 80\%$ tái sử dụng dữ liệu số hóa” trong mục tiêu kế hoạch
4	Gắn trách nhiệm số hóa với đánh giá CBCCVC: đưa chỉ tiêu số hóa vào giao việc, theo dõi năng suất (số lượng/ tỷ lệ số hóa, chất lượng bản số)	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thực hiện theo Kế hoạch tỉnh	Bộ tiêu chí/ chỉ tiêu giao việc; kết quả đánh giá định kỳ; xử lý trường hợp không thực hiện	Gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của CBCCVC

5. Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thường xuyên; tổng hợp báo cáo định kỳ	Văn bản trả lời; thông báo kết quả; hồ sơ xử lý vướng mắc	Tách rõ “vướng quy định” và “vướng kỹ thuật” để xử lý đúng trách nhiệm
2	Thực hiện nghiêm xin lỗi tổ chức/cá nhân khi giải quyết trễ hạn và công khai kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan; lãnh đạo UBND đặc khu	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thường xuyên; tổng hợp báo cáo định kỳ	Thư xin lỗi/ thông báo xin lỗi	

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
	theo quy định nội bộ của tỉnh (nếu có)					
3	Tổ chức rà soát, xử lý hành vi những nhiễu, gây phiền hà; công khai kết quả xử lý (nếu có)	Thủ trưởng cơ quan; lãnh đạo UBND đặc khu	Trung tâm Phục vụ hành chính công thanh tra (khi cần)	Thường xuyên; tổng hợp báo cáo định kỳ	Quyết định xử lý/nhắc nhở; thông báo công khai; biện pháp phòng ngừa	

6. Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Công khai danh sách hồ sơ trễ hạn (nếu có), kết quả xử lý để cải thiện chỉ số chất lượng phục vụ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thường xuyên; tổng hợp báo cáo định kỳ	Danh sách/ thông báo công khai; kế hoạch khắc phục; báo cáo giảm trễ hạn	Thực hiện xin lỗi trễ hạn và kỷ luật công vụ

7. Đẩy mạnh công tác thông tin, truyền thông, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Truyền thông đa kênh: Zalo OA, Facebook, YouTube, loa truyền thanh cơ sở	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Phòng Văn hóa – Xã hội; Trung tâm VH TT và TT	Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị liên quan	Thường xuyên	Lịch đăng tải; thống kê tiếp cận	
2	Công khai đầu mối hỗ trợ DVC trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Tiếp tục duy trì	Danh sách đầu mối	Niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Trang thông tin điện tử
3	Thiết lập quầy/kiosk hỗ trợ DVC/người yếu thế (người cao tuổi, khuyết tật,...)	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Tiếp tục duy trì	01 quầy/kiosk; nhật ký hỗ trợ	Bố trí nhân sự trực
4	Thiết lập điểm hỗ trợ DVC tại địa bàn (UBND xã cũ)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Tiếp tục duy trì	Điểm hỗ trợ	Có QR hướng dẫn
5	Hướng dẫn cài đặt và sử dụng VNeID/định danh điện tử khi thực hiện DVC	Trung tâm Phục vụ hành chính công; Công an đặc khu	Các cơ quan chuyên môn	Tiếp tục duy trì	Tài liệu; số lượt hỗ trợ	Tổ chức tại điểm hỗ trợ DVC tại địa bàn

8. Các nội dung khác về hoạt động KSTTHC, cải cách TTHC

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Tổ chức tự kiểm tra, đánh giá nội bộ việc thực hiện KSTTHC/CCTTHC	Ban chỉ đạo ISO	Các cơ quan chuyên môn	Quý IV/2026	Hồ sơ đánh giá nội bộ	

9. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Stt	Nội dung	Cơ quan chủ trì/ tham mưu	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện	Ghi chú
1	Thực hiện thí điểm mô hình cải tiến (ví dụ: “hồ sơ 0 giấy tờ đính kèm” với nhóm TTHC đủ điều kiện; hện giờ nộp hồ sơ; trả kết quả tại nhà)	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan chuyên môn	Quý IV/2026	Kết quả thí điểm; báo cáo đánh giá	Lựa chọn 3–5 TTHC thí điểm

10. Giao Chỉ tiêu về thực hiện TTHC, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử.

10.1. Đạt loại tốt (tối thiểu từ 80 đến dưới 90 điểm) theo bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

10.2. Tỷ lệ theo các nghị quyết Chính phủ tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP năm 2026, Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025, Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/04/2025

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Kết quả	Ghi chú
Chỉ tiêu về thực hiện TTHC, dịch vụ công và chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử						
1	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trong giải TTHC, dịch vụ công	%	80	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
2	Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp	%	80	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết TTHC, dịch vụ công	%	80	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
4	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	80	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
5	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	%	100	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
6	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	%	100	Các cơ quan chuyên môn	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
7	Tiếp tục duy trì TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh	%	100	Các cơ quan		

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Tỷ lệ	Cơ quan thực hiện	Kết quả	Ghi chú
				chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công		
8	Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	%	100	Văn phòng HĐND và UBND	Hệ thống giải quyết hồ sơ	
9	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ	%	Phần đầu 100	Các cơ quan chuyên môn	Hệ thống giải quyết hồ sơ	Yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên
10	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	%	100	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cổng dịch vụ công Quốc gia	
11	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	%	100	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cổng dịch vụ công Quốc gia	
12	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	95	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cổng dịch vụ công Quốc gia	