

KẾ HOẠCH

**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
trên địa bàn đặc khu Phú Quốc**

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 06 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; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi Nghị định 118/2025/NĐ-CP 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 06 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Thực hiện Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động 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 trên địa bàn tỉnh An Giang và các văn bản có liên quan.

Ủy ban nhân dân đặc khu xây dựng Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (KSTTHC) và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn đặc khu Phú Quốc, với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức thực hiện đồng bộ, hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), cải cách TTHC; bảo đảm công khai, minh bạch, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

- Đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; thúc đẩy số hóa hồ sơ, kết quả; tái sử dụng dữ liệu để giảm giấy tờ, giảm cung cấp lại thông tin theo định hướng cắt giảm dựa trên dữ liệu.

- Tăng cường truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ để nâng cao tỷ lệ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; nâng cao mức độ hài lòng.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, hướng tới xây dựng chính quyền số; trong đó gắn kết chặt chẽ giữa cải cách TTHC với chuyển đổi số, triển khai Đề án 06.

- Phân đầu đạt loại tốt 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.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh, Đặc khu ủy, Hội đồng nhân dân đặc khu về công tác cải cách TTHC.

- Phân công rõ cơ quan chủ trì - phối hợp, sản phẩm đầu ra, mốc thời gian, chế độ báo cáo. Thực hiện phương châm "6 rõ": rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ thẩm quyền.

- Bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường kiểm tra, giám sát; xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà (thực hiện theo quy định hiện hành).

- Đạt được mục tiêu "3 dễ": dễ triển khai, dễ kiểm tra, dễ đánh giá.

- Tăng cường kiểm soát chặt chẽ việc ban hành quy định TTHC trong các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động thủ tục hành chính trong lập đề nghị, dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

- Tiếp tục rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm chính trị, nỗ lực, hành động của người đứng đầu.

- Đảm bảo công khai, minh bạch trong quá trình thực hiện cải TTHC.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

- Kinh phí thực hiện đúng quy định; lồng ghép các nguồn hợp pháp, tránh trùng lặp nhiệm vụ, mua sắm dàn trải.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng thể

Đến hết năm 2026, bảo đảm 100% TTHC được kiểm soát chặt chẽ, công khai, minh bạch; nâng cao tỷ lệ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và trên môi trường điện tử; tăng cường nhận thức của cán bộ, công chức và người dân về cải cách TTHC.

2. Mục tiêu cụ thể

- Ít nhất 80% thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC, dịch vụ công.
- 80% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Ít nhất 80% khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa trong giải quyết TTHC, dịch vụ công.
- 80% hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC.
- 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.
- 100% cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử.
- 100% TTHC được triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.
- Phần đầu 100% kết quả xử lý hồ sơ đúng hạn (yêu cầu tối thiểu phải đạt từ 95% trở lên).
- 100% phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp được xử lý đúng hạn.
- 100% người dân và doanh nghiệp hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị.
- 95% người dân và doanh nghiệp hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện KSTTHC

a) Tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ KSTTHC năm 2026; ban hành, hướng dẫn các văn bản triển khai, bảo đảm phân công rõ trách nhiệm, thời hạn và kết quả đầu ra.

b) Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm tra công tác KSTTHC năm 2026; thực hiện kiểm tra định kỳ theo quý và kiểm tra chuyên đề, đột xuất khi cần thiết; theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả khắc phục sau kiểm tra.

c) Rà soát, cập nhật đầu mối thực hiện nhiệm vụ KSTTHC bảo đảm thông tin liên hệ đầy đủ khi có thay đổi và gửi về UBND tỉnh kịp thời.

đ) Ban hành Kế hoạch phát động phong trào thi đua về KSTTHC, cải cách TTHC năm 2026; bảo đảm tiêu chí thi đua gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là dữ liệu số và chỉ số đánh giá.

2. Công bố, công khai TTHC; chuẩn hóa và kiểm soát chất lượng dữ liệu TTHC

a) Thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời TTHC theo quy định; niêm yết, công khai tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trên môi trường điện tử.

b) Thực hiện cập nhật dữ liệu TTHC hàng tháng và theo từng quyết định công bố, công bố lại.

c) Tổ chức kiểm tra, chuẩn hóa các trường thông tin, thành phần hồ sơ, biểu mẫu, yêu cầu, điều kiện... nhằm nâng cao chất lượng công khai và thuận lợi khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Triển khai cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và nâng cao chất lượng hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Tổ chức thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo đúng quy định; nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ.

b) Rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành quy định, quy chế liên quan hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu; bảo đảm thống nhất quy trình, trách nhiệm, chế độ thông tin báo cáo.

c) Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu và các cơ quan chuyên môn (tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ, số hóa, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng giao tiếp, hỗ trợ người dân, tổ chức); gắn với yêu cầu chuẩn hóa quy trình và chất lượng phục vụ.

d) Tăng cường kiểm tra, giám sát việc vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục tồn tại; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo định kỳ.

đ) Triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân, tổ chức trong nộp hồ sơ điện tử tại quầy; ứng dụng quét mã (QR/CCCD) và các tiện ích số theo kế hoạch; bảo đảm hiệu quả sử dụng trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

e) Triển khai dịch vụ bưu chính đối với thủ tục đủ điều kiện; Tiếp tục thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh (theo Kế hoạch của UBND tỉnh ban hành).

4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; khai thác, tái sử dụng dữ liệu số hóa

a) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định; bảo đảm kết quả số hóa được lưu trữ, quản lý và khai thác phục vụ giải quyết TTHC; thực hiện theo dõi kết quả số hóa theo định kỳ.

b) Thực hiện tái sử dụng dữ liệu số hóa trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC.

5. Rà soát, đánh giá TTHC; đề xuất phương án đơn giản hóa, cắt giảm chi phí tuân thủ

a) Thực hiện rà soát, đánh giá TTHC theo kế hoạch của UBND tỉnh.

b) Tham mưu phương án đơn giản hóa theo hướng cắt giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tăng tái sử dụng dữ liệu số; tổng hợp báo cáo đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; chấn chỉnh và công khai kết quả xử lý

a) Tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, TTHC và việc thực hiện TTHC; theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

b) Thực hiện công khai xin lỗi khi giải quyết trễ hạn và công khai kết quả chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp gây phiền hà, nhũng nhiễu (nếu có) theo định kỳ và theo vụ việc phát sinh; bảo đảm minh bạch, nâng cao chất lượng phục vụ.

7. Theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Thủ tướng Chính phủ

a) Thực hiện theo dõi, tổng hợp, công khai và sử dụng dữ liệu đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC theo quy định; bảo đảm dữ liệu phản ánh khách quan, đầy đủ, kịp thời.

b) Gắn kết quả theo dõi, đánh giá với công tác thi đua, khen thưởng, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

8. Truyền thông, hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công

Thực hiện truyền thông, hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên nhiều kênh; xây dựng nội dung truyền thông phù hợp theo nhóm đối tượng, địa bàn; bảo đảm dễ hiểu, dễ tiếp cận.

9. Tập huấn, bồi dưỡng

a) Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, hội nghị chuyên môn do Sở, ban, ngành tổ chức (khi có kế hoạch triệu tập);

b) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng tại địa phương (nếu có nhu cầu).

10. Cải cách quy định TTHC; KSTTHC trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật

a) Thực hiện KSTTHC ngay từ khâu đề nghị xây dựng, soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật; bảo đảm đánh giá tác động TTHC, quy định kinh doanh theo quy định.

b) Trên cơ sở kết quả rà soát, kiến nghị phương án cắt giảm, đơn giản hóa quy định TTHC; ưu tiên chuyển đổi yêu cầu “nộp giấy tờ” sang “khai thác dữ liệu” và tăng tái sử dụng kết quả số hóa.

11. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp

a) Thực hiện cải tiến quy trình giải quyết TTHC theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến và chất lượng trả kết quả điện tử.

b) Tăng cường theo dõi, phân tích số liệu giải quyết hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh các khâu gây chậm trễ; thực hiện công khai, minh bạch chất lượng giải quyết TTHC theo quy định.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch được bảo đảm từ ngân sách nhà nước theo phân cấp và các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có); việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định tại Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính; Thông tư số 26/2019/TT-BTC ngày 10/5/2019 và Thông tư số 33/2022/TT-BTC ngày 09/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính và theo quy định pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Đầu mối tham mưu, giúp UBND đặc khu điều phối chung việc tổ chức thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn triển khai thống nhất trên phạm vi đặc khu; theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ theo Phụ lục.

b) Chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị cung cấp các Hệ thống giải quyết TTHC vận hành tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử.

c) Tham mưu UBND đặc khu ban hành đề cương hướng dẫn các cơ quan, đơn vị báo cáo định kỳ.

d) Tổng hợp, tham mưu báo cáo định kỳ hằng tháng, quý và báo cáo năm 2026 về hoạt động KSTTHC gửi về UBND tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh); trên Hệ thống báo cáo theo quy định; thực hiện báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân

Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan thực hiện KSTTHC trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, rà soát danh mục văn bản có quy định TTHC, quy định kinh doanh theo Phụ lục; kịp thời tham mưu xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội

a) Tham mưu kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; công tác thi đua, khen thưởng gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ theo Phụ lục.

b) Phối hợp tổ chức tập huấn nghiệp vụ liên quan KSTTHC và cơ chế Một cửa; phối hợp theo dõi, xử lý các nội dung liên quan đến công vụ, công chức khi phát sinh theo Kế hoạch, Phụ lục.

c) Tham mưu đề xuất UBND đặc khu trình cơ quan có thẩm quyền ban hành về cơ chế, chính sách phù hợp, bảo đảm bố trí đầy đủ, chất lượng về nhân lực hằng năm và chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công đặc khu, phục vụ cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

4. Phòng Tài chính - Kế hoạch

Chủ trì, tham mưu UBND đặc khu đảm nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

5. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND đặc khu, các cơ quan liên quan

a) Căn cứ Kế hoạch này và Phụ lục kèm theo, Thủ trưởng các cơ quan đơn vị tổ chức triển khai Kế hoạch này đến toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị.

b) Thực hiện báo cáo định kỳ.

6. Trung tâm Văn hoá, Thể thao và Truyền thanh

Thường xuyên, tuyên truyền, phổ biến về cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát TTHC và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp được biết, tìm hiểu và đánh giá việc giải quyết TTHC.

7. Công an đặc khu

a) Chủ trì, hướng dẫn khai thác định danh và xác thực điện tử (VNeID mức độ 2) phục vụ thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn các cơ quan xử lý các vấn đề nghiệp vụ liên quan đến định danh.

b) Phối hợp đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình kết nối, khai thác dữ liệu và vận hành hệ thống; kịp thời cảnh báo, phòng ngừa và xử lý các sự cố an toàn thông tin theo quy định.

c) Phối hợp chặt chẽ với cán bộ Tư pháp - Hộ tịch để giải quyết các hồ sơ liên thông đúng hạn.

8. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Báo cáo hàng tháng, quý, 6 tháng, năm (gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công): Các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan thực hiện báo cáo.

b) Báo cáo hàng quý, năm (trên Hệ thống báo cáo): Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, lập và gửi báo cáo quý về hoạt động KSTTHC trên Hệ thống báo cáo theo quy định; các cơ quan, đơn vị phối hợp cung cấp số liệu, nhận xét, kiến nghị đúng thời hạn.

c) Báo cáo đột xuất: Thực hiện khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền hoặc theo chỉ đạo của UBND tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tổng hợp, gửi báo cáo; các cơ quan, đơn vị khẩn trương cung cấp thông tin, số liệu, tài liệu liên quan.

d) Nguyên tắc dữ liệu báo cáo: bảo đảm thống nhất, đồng bộ giữa báo cáo và dữ liệu hệ thống (cách tính chỉ số, nguồn dữ liệu và thời điểm chốt số liệu). Trường hợp có thay đổi chế độ báo cáo, Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm hướng dẫn các đơn vị thực hiện.

Trên đây là 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 kiểm soát TTHC năm 2026 trên địa bàn đặc khu Phú Quốc. Các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ nghiêm túc triển khai, thực hiện có hiệu quả và báo cáo kết quả định kỳ về UBND đặc khu (*thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công*).

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo)
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo)
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND đặc khu;
- LĐVP; Sĩ;
- TT.PVHCC;
- Các cơ quan chuyên môn;
- Công an đặc khu;
- Lưu: VT, HCC (littthao).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Kim Loan