

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI
VĂN PHÒNG

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

Số: 6812 /KH-VP

Quảng Ngãi, ngày 20 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030

Thực hiện Kế hoạch số 370/KH-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030 (viết tắt là *Kế hoạch số 370/KH-UBND*), Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tổ chức triển khai đầy đủ, kịp thời, nghiêm túc, hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 370/KH-UBND; bảo đảm các nhiệm vụ được triển khai đúng tiến độ và đạt hiệu quả cao, thiết thực.

b) Nâng cao chất lượng tham mưu công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030.

c) Tăng cường tính công khai, minh bạch và kịp thời trong công tác thông tin, tuyên truyền các chủ trương, cơ chế, chính sách của tỉnh, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

a) Bám sát mục tiêu, yêu cầu tại Kế hoạch số 370/KH-UBND của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ nhằm đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030.

b) Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban, đơn vị trực thuộc và các sở, ban, ngành trong công tác phối hợp triển khai thực hiện các nhiệm vụ.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai thực hiện, theo dõi các nội dung, giải

pháp, nhiệm vụ tại Kế hoạch số 370/KH-UBND của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định hiện hành.

2. Các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm của các phòng, ban, đơn vị được phân công cụ thể tại **Phụ lục** ban hành kèm theo Kế hoạch này.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao; trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

Yêu cầu Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu: VT, TTHC_(HTD). *hm*



Phụ lục
NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Kế hoạch số 8812/KH-VP ngày 20 tháng 10 năm 2026
của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
I	Chỉ đạo điều hành và đánh giá hiệu quả trong cải cách TTHC					
1	Quản triệt, triển khai thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP	Tổ chức quán triệt đầy đủ quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp của Nghị quyết; xác định cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm, ưu tiên; phân công cụ thể trách nhiệm của người đứng đầu, cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Tháng 10/2026	Kế hoạch triển khai.
2	Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong cải cách TTHC	Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra, chịu trách nhiệm về kết quả cải cách TTHC; gắn kết quả cải cách TTHC với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ. Kịp thời chấn chỉnh tình trạng gián đoạn, chậm giải quyết, gây phiền hà, phát sinh chi phí cho người dân, doanh nghiệp.	Phòng Hành chính - Tổ chức (đối với TTHC nội bộ của Văn phòng), Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên	- Kết quả kiểm tra. - Văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh. - Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, trách nhiệm của người đứng đầu.
3	Công tác chỉ đạo, điều hành, đánh giá cải	Công tác chỉ đạo, điều hành, đánh giá cải cách TTHC được thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực	Thường xuyên, hằng năm	- Hệ thống/Bảng điều khiển (Dashboard)

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
	cách TTHC dựa trên dữ liệu theo thời gian thực	thực, gắn với đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, coi kết quả đánh giá là tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả điều hành, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và người đứng đầu trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ hàng năm.		thuộc		giám sát theo thời gian thực. - Bộ chỉ số đánh giá cán bộ, công chức gắn với kết quả xử lý TTHC (nếu có).
II	Rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh; kiểm soát chặt chẽ việc ban hành TTHC trên địa bàn tỉnh và thực hiện đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu					
4	Rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh	- Rửa soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh tại các Nghị quyết của Chính phủ và các nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao, theo yêu cầu, hướng dẫn của Bộ, ngành và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. - Thường xuyên rửa soát các quy định, TTHC, điều kiện kinh doanh thuộc phạm vi quản lý; đề xuất bãi bỏ các thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện không cần thiết; đơn giản hóa quy trình, thời gian, cách thức thực hiện; không đề xuất ban	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên, hằng năm	- Báo cáo kết quả rửa soát, đánh giá TTHC. - Phương án rửa soát, cắt giảm, đơn giản hóa, sáng kiến cải cách TTHC. - Đề xuất danh mục TTHC, nhóm TTHC liên thông thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị.

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
		hành TTHC mới nếu không thực sự cần thiết.				
5	Rà soát, kiểm soát chi phí tuân thủ TTHC	Chuyển trọng tâm từ kiểm soát TTHC sang kiểm soát chi phí tuân thủ; xác định các khoản chi phí về thời gian, nhân lực, tài chính của người dân, doanh nghiệp; ưu tiên đơn giản hóa các TTHC có chi phí tuân thủ cao.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên, hằng năm	Báo cáo kết quả rà soát; phương án cắt giảm chi phí tuân thủ; đề xuất giải pháp cải cách.
6	Rà soát, cắt giảm TTHC dựa trên dữ liệu số	Triển khai thực hiện rà soát, cắt giảm TTHC dựa trên dữ liệu số, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ đã được số hóa, đảm bảo thực hiện đúng yêu cầu, hướng dẫn của Bộ Tư pháp, Bộ ngành có liên quan và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên, hằng năm	Văn bản, báo cáo kết quả triển khai thực hiện.
7	Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành TTHC trên địa bàn tỉnh và thực hiện đơn giản hóa TTHC dựa	Kiểm soát chặt chẽ việc đề xuất, ban hành quy định TTHC; bảo đảm TTHC được quy định đúng thẩm quyền, cần thiết, hợp lý, hợp pháp, khả thi; kịp thời phát hiện, xử lý các quy định TTHC không còn phù hợp; đảm bảo việc ban hành theo đúng	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên, hằng năm	Báo cáo/văn bản đảm bảo TTHC được kiểm soát chặt chẽ về sự cần thiết, tính hợp pháp, hợp lý và chi phí tuân

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
	trên dữ liệu	quy định pháp luật, kiên quyết không làm phát sinh thêm TTHC sau cắt giảm theo Kết luận số 18-KL/TW và thực hiện đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu.				thủ.
III	Rà soát, thực hiện phân cấp, ủy quyền giải quyết thực hiện TTHC phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 2 cấp					
8	Rà soát, thực hiện phân cấp, ủy quyền gắn với cải cách TTHC	Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương và triển khai thực hiện rà soát TTHC để đề xuất phân cấp, ủy quyền theo quy định; xác định rõ thẩm quyền, trách nhiệm, chủ động điều chỉnh, phân bổ biên chế và nguồn lực tài chính để bảo đảm điều kiện thực hiện, phù hợp với quy mô, khối lượng và hồ sơ thực tế; hạn chế việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều cấp, nhiều cơ quan, đơn vị.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Thường xuyên	Văn bản đôn đốc, triển khai thực hiện.
IV	Phân bổ, bố trí nguồn lực thực hiện giải quyết các TTHC đã được phân quyền, phân cấp cho địa phương; đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC					

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
9	Phân bổ, bố trí nguồn lực thực hiện giải quyết các TTHC đã được phân quyền, phân cấp cho địa phương	Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương và triển khai thực hiện việc phân bổ, bố trí nguồn lực thực hiện giải quyết các TTHC đã được phân quyền, phân cấp cho địa phương bảo đảm thông suốt, không xảy ra tình trạng gián đoạn, chậm trễ trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; đặc biệt trong những thời điểm phát sinh nhiều hồ sơ, khi thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Thường xuyên	Văn bản đôn đốc, triển khai thực hiện.
10	Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC	Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên	Kế hoạch, tài liệu và báo cáo kết quả tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ.
V	Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính					
11	Rà soát, triển khai TTHC không phụ thuộc vào địa giới	Theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện rà soát các TTHC đủ điều kiện để tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính; ưu tiên các TTHC thiết yếu, có tần	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên	- Quyết định công bố Danh mục TTHC/phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
	hành chính	suất giao dịch cao; tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương phục vụ giải quyết TTHC, giúp người dân thuận lợi, lựa chọn nộp hồ sơ TTHC phù hợp với nơi cư trú, sinh sống, học tập, làm việc.				TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính. - Cập nhật, cấu hình quy trình điện tử giải quyết TTHC trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.
VI	Đẩy mạnh chuyển đổi số, gắn với tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC, lấy dữ liệu làm nền tảng, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến					
12	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu	- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết, đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa và tái sử dụng dữ liệu. - Không yêu cầu cung cấp lại hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu; thực hiện nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin, giấy tờ một lần đối với dữ liệu đã được số hóa, kết nối và khai thác hợp pháp.	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Đến năm 2027 và thực hiện thường xuyên	- Hồ sơ điện tử. - Hệ thống lưu trữ điện tử. - Người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
						nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước tích hợp sẵn sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu. - Báo cáo tỷ lệ hồ sơ số hóa và tái sử dụng dữ liệu định kỳ.
13	Rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC	Theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện rà soát toàn bộ, chuẩn hóa quy trình nội bộ, quy trình điện tử; đề xuất cơ quan có thẩm quyền loại bỏ các khâu trung gian không cần thiết; tái cấu trúc quy trình theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, tăng cường xử lý trên môi trường điện tử và khai thác dữ liệu đã có.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên; ưu tiên hoàn thành trong năm 2026 - 2027	- Văn bản triển khai thực hiện. - Quy trình nội bộ, quy trình điện tử được rà soát, tái cấu trúc; đề xuất cắt giảm khâu trung gian.
14	Nâng cao tỷ lệ cung cấp, sử	Theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện rà soát các TTHC đủ điều kiện	Trung tâm Phục vụ hành	Các phòng chuyên môn,	Đến năm 2027 và duy	Danh mục dịch vụ công trực

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
	dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình	cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử, hướng đến mục tiêu 100% TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.	chính công tỉnh	đơn vị trực thuộc	trì các năm tiếp theo	tuyến toàn trình; các TTHC đủ điều kiện được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng qua các năm.
15	Triển khai cung cấp dịch vụ công chủ động trên cơ sở dữ liệu	Theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện nghiên cứu, cung cấp dịch vụ công chủ động khi có đủ điều kiện về dữ liệu, hạ tầng và pháp lý; sử dụng dữ liệu đã có để chủ động thông báo, nhắc việc, cung cấp hoặc đề xuất cung cấp dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp, hướng đến mục tiêu cung cấp chủ động 100% dịch vụ công khi đủ dữ liệu, hạ tầng.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Giai đoạn 2027 - 2030	Mô hình/quy trình cung cấp dịch vụ công chủ động; các dịch vụ được triển khai phù hợp điều kiện thực tế.
VII	Triển khai thực hiện TTHC nội bộ và chế độ báo cáo của doanh nghiệp trên môi trường điện tử					
16	TTHC nội bộ giữa các cơ quan nhà nước được thực hiện trên	Theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện rà soát, chuẩn hóa và điện tử hóa các TTHC nội bộ đủ điều kiện; thực hiện trao đổi, xử lý	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Đến năm 2027	Quyết định công bố danh mục TTHC nội bộ được điện tử

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
	môi trường điện tử	hồ sơ, văn bản, kết quả trên môi trường điện tử; giảm việc sử dụng hồ sơ giấy trong nội bộ cơ quan hành chính, đảm bảo mục tiêu 100% TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính đủ điều kiện được thực hiện điện tử.				hóa; quy trình điện tử; kết quả xử lý trên môi trường số.
17	Chế độ báo cáo của doanh nghiệp đủ điều kiện được thực hiện điện tử	Triển khai thực hiện đảm bảo chỉ tiêu 100% chế độ báo cáo của doanh nghiệp đủ điều kiện được thực hiện trên môi trường điện tử.	Các phòng chuyên môn	Trung tâm Thông tin - Hội nghị, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Đến năm 2027	Thực hiện thông suốt, hiệu quả trên Hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành của tỉnh Quảng Ngãi, Hệ thống chuyên ngành khác theo quy định.
VIII	Gắn kiểm soát TTHC với việc hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện TTHC					
18	Gắn kiểm soát TTHC với việc hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện TTHC	Gắn kiểm soát TTHC với việc hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện TTHC, đáp ứng yêu cầu phân quyền, phân cấp và phục vụ người dân, doanh nghiệp. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện TTHC tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kịp thời phát hiện, xử lý tình trạng	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên, hằng năm	- Kế hoạch kiểm tra; quyết định thành lập Đoàn kiểm tra. - Thông báo kết luận kiểm tra; báo cáo kết quả kiểm tra.

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
		phát sinh thêm thành phần hồ sơ, yêu cầu hoặc quy trình giải quyết ngoài quy định.				- Văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh.
19	Kiểm tra hồ sơ trễ hạn, chậm giải quyết TTHC thông qua hệ thống, dữ liệu	Việc kiểm tra hồ sơ trễ hạn và chậm giải quyết TTHC được thực hiện chủ yếu thông qua việc rà soát dữ liệu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành và của tỉnh.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Định kỳ, thường xuyên	- Dữ liệu, thông tin được trích xuất từ các Hệ thống. - Thông báo kết luận kiểm tra; báo cáo kết quả kiểm tra. - Văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh.
IX	Tăng cường tuyên truyền, huy động sự tham gia, giám sát thực chất của người dân và doanh nghiệp; nâng cao hiệu quả, thực chất trong xử lý phản ánh, kiến nghị					
20	Tăng cường tuyên truyền, huy động sự tham gia, giám sát thực chất của người dân và doanh nghiệp	- Tăng cường tuyên truyền, huy động sự tham gia thực chất của người dân và doanh nghiệp trong toàn bộ vòng đời của TTHC, từ khâu thiết kế, ban hành đến thực thi, giám sát và đánh giá; coi phản hồi của người dân, doanh nghiệp là thước đo quan trọng của hiệu quả cải cách TTHC. - Chú trọng thực hiện tham vấn	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên	- Văn bản triển khai thực hiện tuyên truyền, truyền thông. - Thực hiện tham vấn trên các nền tảng, Hệ thống thông tin theo quy định. - Các buổi, hội

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
		người dân, doanh nghiệp, nhất là tham vấn trên môi trường điện tử đối với các phương án cắt giảm, đơn giản TTHC. - Tổ chức định kỳ các Hội nghị đối thoại với các hiệp hội, doanh nghiệp và người dân về việc cắt giảm, đơn giản hóa TTHC. - Thực hiện công tác tuyên truyền về kiểm soát TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với cải cách TTHC đối với các cấp, các ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh bằng nhiều hình thức thiết thực theo kế hoạch được ban hành hằng năm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.				ngợi đối thoại với tổ chức, cá nhân về TTHC, giải quyết TTHC, cắt giảm, đơn giản TTHC. - Các chuyên mục, bài viết, bản tin, phóng sự, hình ảnh, tờ rơi, pa nô, ... tuyên truyền về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC.
21	Tăng cường tính hiệu quả, thực chất trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và tổ chức đối thoại	Đổi mới việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, nhà đầu tư; tổ chức đối thoại thực chất để kịp thời nắm bắt, giải quyết ngay được khó khăn, vướng mắc; công khai kết quả xử lý; tiếp thu sáng kiến cải cách TTHC.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên	- Báo cáo, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; phản ánh, kiến nghị được công khai; các cuộc đối thoại; sáng kiến, giải pháp cải cách được

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
						tiếp thu. - Chuyên mục công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin/Trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương. - 100% văn bản phản hồi phản ánh, kiến nghị phát hành đúng hạn.
X	Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã; thực hiện triển khai Kiosk dịch vụ công thông minh					
22	Nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã	- Tiếp tục đổi mới phương thức tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng phục vụ, thái độ ứng xử của đội ngũ; tăng cường hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến; theo dõi, đo lường sự hài lòng và chất lượng giải quyết hồ sơ.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên	- Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ; tỷ lệ hồ sơ đúng hạn; mức độ hài lòng; các mô hình hỗ trợ người dân, doanh nghiệp. - Báo cáo kết

Stt	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Sản phẩm
		- Nghiên cứu, triển khai các giải pháp, mô hình hỗ trợ giao dịch số phù hợp.				quả đo lường SIPAS định kỳ.
23	Triển khai Kiosk dịch vụ công thông minh	Nghiên cứu, xây dựng kế hoạch và triển khai mạng lưới Kiosk dịch vụ công thông minh tại các khu vực công cộng, trung tâm hành chính.	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Nghiên cứu, xây dựng kế hoạch theo lộ trình và điều kiện thực tế, thực hiện trong giai đoạn từ 2026 - 2030.	Kiosk dịch vụ công thông minh.