

KẾ HOẠCH

Thông tin, tuyên truyền về Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Hương Trà

Căn cứ Kế hoạch số 216/KH-UBND ngày 14 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế về Kế hoạch thông tin, tuyên truyền về Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn thành phố Huế.

Căn cứ Kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Hương Trà về Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Hương Trà;

Ủy ban nhân dân phường Hương Trà ban hành Kế hoạch thông tin, tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) năm 2026 trên địa bàn phường, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tiếp tục nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trên địa bàn phường về ý nghĩa, mục tiêu, tầm quan trọng của công tác kiểm soát TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết TTHC, công tác cải cách hành chính trọng tâm, thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Đề án 06 của Chính phủ đảm bảo hiệu quả và tính minh bạch của bộ máy hành chính.

b) Triển khai hiệu quả các nhiệm vụ về công tác cải cách TTHC theo chỉ đạo tại Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị và các văn bản, chương trình, kế hoạch, đề án đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND thành phố ban hành, bảo đảm thực hiện có kết quả, thực chất, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2026.

c) Tiếp tục rà soát cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; mở rộng kênh thông tin để tạo sự đồng thuận trong toàn xã hội.

d) Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong công tác tuyên truyền về cải cách TTHC trọng tâm năm 2026; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong các cơ quan hành chính nhà nước; xác định

việc triển khai Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Đề án 06 Chính phủ tiếp tục là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, liên tục.

đ) Tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp tích cực tham gia tìm hiểu, nắm vững các quy định về TTHC, qua đó thực hiện quyền giám sát của mình đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước.

e) Phát hiện và truyền thông kịp thời những mặt tích cực, những sáng kiến, giải pháp, mô hình, tấm gương tiêu biểu hoặc những biểu hiện, hành vi chưa đúng của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ về kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường, cải cách TTHC trọng tâm; cải cách chế độ công vụ, công chức và đẩy mạnh phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

2. Yêu cầu

a) Nêu cao tinh thần trách nhiệm, quyết tâm chính trị, nỗ lực, hành động của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, phát huy vai trò chủ chốt trong việc triển khai, giám sát các nhiệm vụ cải cách hành chính. Chỉ đạo, triển khai các hình thức tuyên truyền phù hợp với trình độ dân trí và đặc điểm, điều kiện cụ thể của địa phương, chú trọng giới thiệu rộng rãi về kinh nghiệm, cách làm hay, những điển hình tiên tiến; đồng thời phê bình, nhắc nhở, kiểm điểm cán bộ, công chức có những hành vi những thiếu, gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân và tổ chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

b) Lồng ghép việc thông tin, tuyên truyền việc kiểm soát TTHC với thông tin tuyên truyền cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và việc thực hiện tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

c) Bảo đảm công khai, minh bạch các thông tin về TTHC nhằm tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, thực hiện và giám sát việc thực hiện TTHC, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, góp phần chống tham nhũng, tiêu cực.

II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ

1. Triển khai công tác thông tin, tuyên truyền thiết thực, hiệu quả; phổ biến kịp thời, đầy đủ, thường xuyên nội dung về kiểm soát TTHC và nội dung, quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Thông qua công tác thông tin, tuyên truyền, Kế hoạch nhằm tạo sự thống nhất trong nhận thức và hành động của các cơ quan, đơn vị; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; góp phần cải thiện các chỉ số cải cách hành chính của phường và của thành phố.

2. Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc triển khai các Kế hoạch trọng tâm của phường trong năm 2026 về kiểm soát TTHC với thông tin, tuyên truyền về

cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Cải cách TTHC; Đề án 06 Chính phủ; Chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử; thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; TTHC trực tuyến toàn trình. Tình hình triển khai các giải pháp nâng cao và kết quả thực hiện các chỉ số: chỉ số cải cách hành chính (PAR index); Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS); Chỉ số hiệu quả quản trị hành chính công (PAPI); Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và các chỉ số cải cách hành chính khác.

3. Kết hợp đa dạng hóa hình thức tuyên truyền để giúp các cơ quan, doanh nghiệp và người dân hiểu về tầm quan trọng, vai trò, mục tiêu của công tác kiểm soát TTHC và ý nghĩa thực hiện TTHC trực tuyến - lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; huy động nguồn lực của nhà nước, doanh nghiệp và xã hội để triển khai thực hiện tốt công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Đẩy mạnh nội dung tuyên truyền về quyền, nghĩa vụ cũng như trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật, đạo đức của cán bộ, công chức, được phân công thực hiện TTHC, kiểm soát TTHC; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, doanh nghiệp, công dân trong mối quan hệ với cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện TTHC; thông tin rộng rãi đến cộng đồng người dân và doanh nghiệp về hoạt động và kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC của phường; cung cấp thông tin về dịch vụ công trực tuyến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cách tiếp cận, sử dụng.

5. Tăng cường tuyên truyền để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân về ý nghĩa, mục tiêu, tầm quan trọng của công tác cải cách TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính trên địa bàn phường.

III. CÁC NỘI DUNG THÔNG TIN TUYÊN TRUYỀN

1. Thông tin, tuyên truyền về vai trò, tầm quan trọng và kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Tuyên truyền về vai trò và tầm quan trọng của nhiệm vụ kiểm soát TTHC; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường. Tuyên truyền về ý nghĩa thực hiện TTHC trực tuyến - lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

b) Tiếp tục tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ và của thành phố có liên quan đến công tác kiểm soát TTHC việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; các nội dung, điểm mới theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ;

Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, Đề án 06 Chính phủ về phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyên đổi số quốc gia giai đoạn 2022- 2025, tầm nhìn 2030.

c) Tuyên truyền về quyết tâm chính trị trong việc đẩy mạnh thực hiện kế hoạch và kết quả triển khai của đơn vị trong năm 2026. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với công tác thi đua, khen thưởng và công tác cải cách hành chính của từng cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường.

d) Tuyên truyền về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Cung cấp, phản ánh thông tin kịp thời cho cơ quan, người dân và doanh nghiệp về kết quả hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; tình hình triển khai và kết quả giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, thông qua Trang Thông tin điện tử của phường hoặc thông qua các bản tin phát trên hệ thống truyền thanh.

đ) Tập trung tuyên truyền những điển hình tiên tiến, các sáng kiến, các mô hình trong thực hiện kiểm soát TTHC ở địa phương và các đơn vị khác trên địa bàn thành phố; những mô hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; TTHC trực tuyến toàn trình, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt hoặc chưa tốt.

e) Tuyên truyền các vấn đề cần biết khi thực hiện TTHC, chú trọng một số lĩnh vực chủ yếu như: Đất đai, Đầu tư, Đăng ký kinh doanh, Xây dựng, Tư pháp, ...

2. Truyền thông việc hỗ trợ việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và nâng cao nhận thức về cải cách TTHC

a) Tuyên truyền về vai trò, ý nghĩa của việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa; các quy định về quyền và nghĩa vụ, trách nhiệm, đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhất là trong giải quyết các công việc liên quan đến người dân; các quy tắc ứng xử, văn hóa trong giao tiếp, tác phong, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc thẩm quyền của mình.

b) Công khai thông tin tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về TTHC qua địa chỉ, số điện thoại chuyên dùng và hệ thống phản ánh, kiến nghị thuộc Công Dịch vụ công quốc gia; các hình thức phản ánh, kiến nghị và quyền, trách nhiệm của các

nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính. Tuyên truyền, vận động người dân doanh nghiệp, phản ánh, kiến nghị về những tiêu cực, tồn tại trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC. Thông tin về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị.

3. Thực hiện công khai các nội dung, quy định TTHC

a) Niêm yết công khai nội dung toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Trang thông tin điện tử phường.

b) Tuyên truyền, phổ biến các quy định, chính sách pháp luật mới có lợi cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC. Triển khai hướng dẫn kịp thời các vướng mắc phát sinh trong quá trình người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC, nhất là các TTHC phát sinh số lượng lớn, được người dân quan tâm, theo dõi; những TTHC được cơ quan cấp trên phân cấp, uỷ quyền.

4. Truyền thông hỗ trợ việc rà soát, đơn giản hoá TTHC

Tuyên truyền, thông tin về tình hình, kết quả việc rà soát, kiến nghị đơn giản hoá TTHC theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026; Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP ngày 15/11/2025 của Chính phủ quy định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC dựa trên dữ liệu. Tuyên truyền, kêu gọi các tổ chức, đoàn thể xã hội, doanh nghiệp, cá nhân và các đối tượng chịu tác động của TTHC tham gia đóng góp sáng kiến cải cách TTHC; tham gia việc tuân thủ thực hiện TTHC.

5. Truyền thông về thực hiện Dịch vụ công trực tuyến

a) Tập trung thông tin, tuyên truyền việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Tuyên truyền rộng rãi về cách thức thực hiện, kết quả và hiệu quả của việc thực hiện các TTHC thiết yếu theo yêu cầu, nhiệm vụ của Đề án 06 của Chính phủ. Tuyên truyền 25 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu đã cung cấp toàn trình, thay thế bằng việc khai thác dữ liệu theo Chỉ thị 24/CT-TTg ngày 13/9/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc thúc đẩy triển khai các giải pháp công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp gắn với dữ liệu dân cư, định danh xác thực điện tử.

b) Tuyên truyền lợi ích của việc thực hiện các TTHC qua hình thức trực tuyến được miễn, giảm phí, lệ phí; các TTHC được áp dụng tại Nghị quyết số 17/2025/NQ-HĐND ngày 08/9/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố quy định mức thu lệ phí không đồng khi thực hiện TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Huế. Thông qua hoạt động tuyên truyền nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

IV. HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN

a) Đăng tin, bài viết và các văn bản về công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC trên Trang Thông tin điện tử phường.

- Thường xuyên đăng tải những bài viết, thông tin tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và việc tổ chức thực hiện công tác kiểm soát TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông..

- Cung cấp thông tin về các TTHC, TTHC liên thông, các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; các thông tin, quy định liên quan đến công tác kiểm soát TTHC; các địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng về kiểm soát TTHC; địa chỉ tiếp nhận các phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC và quy định hành chính; đăng tải ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân về các quy định TTHC và kết quả trả lời của các cơ quan hành chính nhà nước đúng quy định pháp luật.

b) Phát tờ rơi, tài liệu hướng dẫn; hỗ trợ trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Xây dựng các clip/video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các TTHC dịch vụ công trực tuyến và trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia .

c) Thông qua các hội nghị tập huấn để trao đổi, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của công chức, viên chức trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp, giải quyết TTHC nội bộ đối với cá nhân, tổ chức.

d) Thông qua việc nghiên cứu, học tập kinh nghiệm tại các địa phương để cập nhật, bổ sung kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, kiểm soát TTHC.

e) Các hình thức khác (sử dụng hiệu quả các nền tảng số, các kênh tương tác, mạng xã hội như Facebook, Zalo....).

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Về kinh phí

Kinh phí thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền được bố trí trong dự toán ngân sách của đơn vị theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm các cơ quan, đơn vị

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức, cách thức phù hợp các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách, chủ động rà soát cập nhật các quy định mới trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Thường xuyên tổ chức thông tin, tuyên truyền, phổ biến các nội dung chỉ đạo của Trung ương, thành phố và các văn bản hướng dẫn thực hiện về công tác kiểm soát TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện đúng các quy định về niêm yết công khai TTHC theo đúng quy định.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

c) Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Cập nhật tin bài, thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh của phường về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

d) Tổ trưởng tổ dân phố/Tổ công nghệ số cộng đồng

Tổ chức tuyên truyền trực tiếp đến người dân thông qua các cuộc họp tổ, sinh hoạt cộng đồng; phối hợp hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tham gia giám sát quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Kịp thời tổng hợp và báo cáo những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện về UBND phường.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để tổng hợp, báo cáo UBND phường theo quy định./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường;
- Tổ dân phố, Tổ công nghệ số cộng đồng;
- Lưu VT.

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

Nguyễn Thị Huy