

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 nội dung 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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ trên địa bàn thành phố Huế như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Triển khai kịp thời, đồng bộ và cụ thể hóa có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 258/NQ-CP của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030.

b) Xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương gồm: đơn vị chủ trì, phối hợp, cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, thời gian thực hiện, kết quả thực hiện đối với từng nhiệm vụ và những nội dung khác có liên quan đến nhiệm vụ được giao, đảm bảo thực hiện đầy đủ, kịp thời, hiệu quả.

c) Chuyển mạnh phương thức quản lý từ “kiểm soát thủ tục” sang “kiểm soát chi phí tuân thủ”; từ “kiểm soát hồ sơ” sang “kiểm soát dựa trên dữ liệu”; từ “tiền kiểm” sang “hậu kiểm” trên cơ sở quản trị rủi ro và mức độ tuân thủ.

d) Xác định cải cách TTHC là một nhiệm vụ trọng tâm để tiếp tục đổi mới mạnh mẽ công tác cải cách TTHC trên địa bàn thành phố theo hướng **lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm, là chủ thể, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo**, mục tiêu phấn đấu, lấy kết quả, hiệu quả phục vụ và đóng góp vào tăng trưởng kinh tế - xã hội làm tiêu chí đánh giá.

đ) Đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết TTHC; lấy dữ liệu làm nền tảng, tăng cường kết nối, chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu; từng bước thực hiện cung cấp dịch vụ công chủ động, cá thể hóa, không phụ thuộc địa giới hành chính. Gắn cải cách TTHC với việc thực hiện hiệu quả mô hình **chính quyền địa phương 02 cấp**, phân cấp, phân quyền, tổ chức bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; khắc phục tình trạng đùn đẩy, né tránh, chậm trễ, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

a) Phân công nhiệm vụ theo nguyên tắc “6 rõ”: rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền, rõ thời gian, rõ kết quả.

b) Việc triển khai thực hiện bám sát các nhiệm vụ, nội dung theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các chương trình, kế hoạch liên quan của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Kết quả triển khai Kế hoạch này làm cơ sở để đánh giá kết quả thực hiện Nghị quyết số 258/NQ-CP.

c) Việc rà soát, đơn giản hóa TTHC phải dựa trên dữ liệu thực tế về số lượng hồ sơ, thời gian giải quyết, chi phí tuân thủ, phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

d) Bảo đảm đồng bộ giữa cải cách TTHC, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, cải cách tổ chức bộ máy và phân cấp, phân quyền; không để việc chuyển đổi số làm phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ hoặc chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Đổi mới thực chất, toàn diện công tác cải cách TTHC trên địa bàn thành phố; trọng tâm là cắt giảm, đơn giản hóa tối đa TTHC, điều kiện kinh doanh; tăng cường phân cấp, phân quyền; chuyển đổi phương thức quản lý từ tiền kiểm sang hậu kiểm trên cơ sở quản trị rủi ro; đẩy mạnh số hóa, tái sử dụng dữ liệu và cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động; thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, góp phần nâng cao chất lượng thể chế, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và tạo động lực thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của thành phố Huế giai đoạn 2026 - 2030.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Bảo đảm không làm phát sinh thêm TTHC, điều kiện kinh doanh, ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện không cần thiết so với kết quả phân quyền, phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh, ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện tại các Nghị quyết của Chính phủ.

b) Công tác chỉ đạo, điều hành, đánh giá cải cách TTHC được thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực, gắn với đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức.

c) Đổi mới toàn diện cơ chế rà soát, đơn giản hóa TTHC theo hướng dựa trên dữ liệu và quản lý theo vòng đời sự kiện của người dân, doanh nghiệp. Số hóa, triển khai thực hiện kiểm soát TTHC hoàn toàn trên môi trường số; bảo đảm nguyên tắc “*người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần*”, tăng cường tái sử dụng dữ liệu và quản trị dựa trên dữ liệu, theo thời gian thực.

d) Cổng Dịch vụ công quốc gia được khai thác, sử dụng hiệu quả, trở thành “*một cửa sổ*” trong cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp.

đ) Đến năm 2027

- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- 100% kết quả giải quyết TTHC được số hóa và có khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu, đảm bảo quy định về bảo vệ bí mật nhà nước; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thành phần hồ sơ mà thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu được cơ quan có thẩm quyền công bố, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.
- 100% TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước đủ điều kiện được thực hiện trên môi trường điện tử.
- 100% chế độ báo cáo của doanh nghiệp đủ điều kiện được thực hiện điện tử.
- 100% thông tin, giấy tờ, tài liệu trong các TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh chỉ cung cấp một lần cho cơ quan hành chính nhà nước.

e) Đến năm 2030

- 100% dịch vụ công thiết yếu được thực hiện tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- 100% dịch vụ công được cung cấp chủ động khi đã đảm bảo điều kiện về dữ liệu và hạ tầng số.
- Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trong giải quyết TTHC đạt tối thiểu 95%.
- 100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả đúng thời hạn quy định.

(Các cơ quan đầu mối chịu trách nhiệm theo dõi, đánh giá các chỉ tiêu tại Phụ lục I kèm theo)

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Xác định cắt giảm, đơn giản hóa TTHC là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục, gắn với trách nhiệm người đứng đầu; thực hiện cải cách đồng bộ đối với TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp và TTHC nội bộ. Gắn kết quả cải cách TTHC với đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương, kiểm soát quyền lực, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực trong hoạt động công vụ.

2. Đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC, lấy dữ liệu làm nền tảng. Tập trung số hóa toàn diện, liên thông dữ liệu, thực hiện dịch vụ công chủ động; lấy thời gian, chi phí của người dân và doanh nghiệp làm thước đo chất lượng cải cách; bảo đảm môi trường đầu tư kinh doanh thuận lợi, công khai, minh bạch, ổn định, cạnh tranh lành mạnh. Thúc đẩy kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; tăng cường việc thay thế hoặc cắt giảm thành phần hồ sơ trong các TTHC được thực hiện theo mức độ hoàn thành và đưa vào vận hành các cơ sở dữ liệu; chuẩn hóa, công bố quy trình nội bộ, quy trình điện tử, tích hợp triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Căn cứ danh mục, lộ trình triển khai TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC do các bộ, ngành Trung ương ban hành, thường xuyên điều chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố theo quy định của Chính phủ, đáp ứng việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến liên tục, thông suốt.

3. Rà soát, thực hiện việc phân cấp, ủy quyền giải quyết TTHC; bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật về phân cấp, ủy quyền, theo nguyên tắc: người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động điều chỉnh, phân bổ biên chế và nguồn lực tài chính giữa các cơ quan, đơn vị, địa bàn theo quy mô, khối lượng hồ sơ thực tế, đặc biệt trong những thời điểm phát sinh nhiều hồ sơ, khi thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

4. Phân bổ, bố trí nguồn lực thực hiện giải quyết các TTHC đã được phân quyền, phân cấp bảo đảm thông suốt, không xảy ra tình trạng gián đoạn, chậm trễ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC; bảo đảm năng lực thực thi đồng đều giữa các địa phương sau khi được tiếp nhận thẩm quyền từ Trung ương.

5. Gắn kiểm soát TTHC với việc hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương 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 phát sinh thêm thành phần hồ sơ, yêu cầu hoặc quy trình giải quyết ngoài quy định.

6. Tăng cường tuyên truyền, huy động sự tham gia thực chất của người dân, doanh nghiệp trong toàn bộ vòng đời của TTHC, từ khâu thiết kế, ban hành đến thực thi, giám sát và đánh giá; lấy phản hồi của người dân, doanh nghiệp là thước đo quan trọng của hiệu quả cải cách TTHC. Chú trọng thực hiện tham vấn người dân, doanh nghiệp, nhất là tham vấn trên môi trường điện tử đối với các phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC. Tăng cường tính hiệu quả, thực chất trong xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về 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, đồng thời, thiết lập cơ chế, quy trình xử lý các phản ánh, kiến nghị, sáng kiến cải cách TTHC được tiếp nhận qua đối thoại để xây dựng các phương án, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC.

7. Triển khai mạng lưới Kiosk dịch vụ công thông minh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, các nhà văn hóa, bưu điện trên địa bàn thành phố để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

8. Tiếp tục kiểm soát chặt chẽ việc ban hành TTHC tại địa phương, bảo đảm đúng quy định pháp luật; 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.

9. Tổ chức thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, tạo thuận lợi để người dân lựa chọn địa điểm nộp hồ sơ phù hợp với nơi cư trú, sinh sống, học tập, làm việc.

(Các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục II kèm theo)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán hàng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương được cấp có thẩm quyền giao theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí huy động hợp pháp khác.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân các xã, phường

a) Tổ chức quán triệt, triển khai đầy đủ, nghiêm túc các nhiệm vụ, giải pháp được giao tại Nghị quyết số 258/NQ-CP; xác định cải cách TTHC là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, gắn với trách nhiệm của người đứng đầu.

b) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu tại **Phụ lục I** và các nhiệm vụ tại **Phụ lục II** kèm theo Kế hoạch này, bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng và kết quả dự kiến.

c) Báo cáo kết quả, tình hình thực hiện định kỳ lồng ghép trong báo cáo về công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đột xuất theo quy định.

2. Sở Tài chính: Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định bố trí trong dự toán kinh phí thường xuyên hàng năm để thực hiện Kế hoạch theo khả năng cân đối, phân cấp ngân sách và quy định hiện hành.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu, hướng dẫn về kỹ thuật, kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu và an toàn thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; phối hợp triển khai các giải pháp kỹ thuật phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và kết nối với các Hệ thống, nền tảng có liên quan theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ. Đồng thời, phối hợp với các sở, ban, ngành, các xã, phường thực hiện các nhiệm vụ về chuyển đổi số, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, kết nối, liên thông, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu theo nội dung Kế hoạch.

b) Chủ trì, phối hợp với Công an thành phố, Văn phòng UBND thành phố, UBND các xã, phường căn cứ tình hình thực tế của địa phương nghiên cứu, rà soát tổng thể xây dựng Phương án và triển khai mạng lưới Kiosk dịch vụ công thông minh trên địa bàn thành phố để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, yêu cầu tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ căn cước công dân gắn chip đồng bộ với nền tảng VNeID, hỗ trợ người dân (đặc biệt là nhóm yếu thế) dễ dàng tiếp cận và hoàn thành TTHC không dùng tiền mặt.

4. Sở Tư pháp: Tiếp tục kiểm soát chặt chẽ việc quy định TTHC trong quá trình xây dựng, thẩm định văn bản quy phạm pháp luật; bảo đảm việc quy định TTHC đúng thẩm quyền, đúng quy định của 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.

5. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tăng cường kiểm tra công vụ trên địa bàn thành phố nhằm siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao hiệu quả thực thi công vụ trong toàn hệ thống chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã. Trong đó, thường xuyên kiểm tra đột xuất để đánh giá đúng.

6. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố: Đầu mối theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát tiến độ việc thực hiện Kế hoạch này; phối hợp với các sở, ban ngành và địa phương theo chức năng quản lý hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện; tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo quy định.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện, nêu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) để xem xét, xử lý./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- CT, PCT UBND thành phố;
- Các sở, ban ngành;
- Công an thành phố;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Huế;
- UBND các xã, phường;
- VPUB: CVP, PCVP, các Phòng, đơn vị;
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố;
- Công TTĐT thành phố Huế;
- Lưu: VT, KSNC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Mạnh

Phụ lục I
MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT SỐ 258/NQ-CP NGÀY 31/8/2026 CỦA CHÍNH PHỦ
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 9 năm 2026 của UBND thành phố Huế)

STT	Mục tiêu, chỉ tiêu	Kết quả	Mốc thời gian hoàn thành	Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đánh giá
1	Không làm phát sinh thêm TTHC, điều kiện kinh doanh, ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện không cần thiết	-	Thường xuyên	Văn phòng UBND thành phố
2	TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	100%	Năm 2027	Văn phòng UBND thành phố
3	Kết quả giải quyết TTHC được số hóa và có khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu, đảm bảo quy định về bảo vệ bí mật nhà nước	100%	Năm 2027	Văn phòng UBND thành phố
4	Không yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp thành phần hồ sơ mà thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu được cơ quan chủ quản công bố, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có yêu cầu khác	-	Hoàn thành trong năm 2027 và duy trì thường xuyên	Văn phòng UBND thành phố
5	TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước đủ điều kiện được thực hiện trên môi trường điện tử	100%	Năm 2027	Văn phòng UBND thành phố
6	Chế độ báo cáo của doanh nghiệp đủ điều kiện được thực hiện điện tử	100%	Năm 2027	Các sở, ban, ngành thành phố
7	Thông tin, giấy tờ, tài liệu trong các TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh chỉ cung cấp một lần cho cơ quan hành chính nhà nước	100%	Năm 2027	Các sở, ban, ngành thành phố
8	Dịch vụ công thiết yếu được thực hiện tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công	100%	Năm 2030	Văn phòng UBND thành phố

STT	Mục tiêu, chỉ tiêu	Kết quả	Mốc thời gian hoàn thành	Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đánh giá
9	Dịch vụ công được cung cấp chủ động khi bảo đảm điều kiện về dữ liệu và hạ tầng số	100%	Năm 2030	Các sở, ban, ngành thành phố
10	Công tác chỉ đạo, điều hành, theo dõi, đánh giá cải cách TTHC được thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực, gắn với trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức	-	Thường xuyên	Văn phòng UBND thành phố
11	Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết TTHC	Tối thiểu 95%	Năm 2030	Văn phòng UBND thành phố
12	Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả đúng thời hạn	100%	Hằng năm	Văn phòng UBND thành phố
13	Việc rà soát, đánh giá, đơn giản hóa và kiểm soát TTHC được thực hiện trên môi trường số, theo hướng dựa trên dữ liệu và quản lý theo vòng đời sự kiện của người dân, doanh nghiệp	-	Thường xuyên	Văn phòng UBND thành phố
14	Cổng Dịch vụ công quốc gia được khai thác, sử dụng hiệu quả, trở thành “một cửa số” trong cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp	-	Thường xuyên	Các sở, ban, ngành thành phố

Phụ lục II
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 THÀNH PHỐ HUẾ
(Kèm theo Kế hoạch số 552 /KH-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế)

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
I	Công tác chỉ đạo, điều hành về 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.	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	Trước ngày 15/10/2026	Văn bản triển khai; kế hoạch/chương trình của cơ quan, đơn vị.
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 chậm giải quyết, gây phiền hà, phát sinh chi phí cho người dân, doanh nghiệp.	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Nội vụ	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	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành	Thường xuyên, hằng năm	- Hệ thống/Bảng điều khiển (Dashboard) giám sát theo thời gian thực.

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
	cách TTHC dựa trên dữ liệu theo thời gian thực	thời gian 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.	cấp xã	phố, Sở Nội vụ		- 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 thành phố 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 theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ. - 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 hành TTHC mới nếu không thực sự cần thiết.	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	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.
5.	Rà soát, kiểm	Chuyển trọng tâm từ kiểm	Các sở, ban	Văn phòng	Thường	Báo cáo kết quả rửa soát;

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
	soát chi phí tuân thủ TTHC	soát hình thức 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.	ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Ủy ban nhân dân thành phố	xuân, hằng năm	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 hướng dẫn của Bộ Tư pháp và Văn phòng Chính phủ.	Các sở, ban, ngành thành phố có thực hiện tham mưu, ban hành quy định TTHC đặc thù	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và Ủy ban nhân dân cấp xã	Thường xuyên, hằng năm	Văn bản, báo cáo kết quả triển khai thực hiện.
7.	Kiểm soát chặt chẽ việc quy định TTHC ngay từ khâu xây dựng, sửa đổi văn bản QPPL	Rà soát, đánh giá sự cần thiết và kiểm soát chặt chẽ các quy định về TTHC ngay từ khâu xây dựng, sửa đổi, bổ sung văn bản; bảo đảm TTHC cần thiết, hợp pháp, hợp lý, khả thi, đơn giản, dễ thực hiện, không phát sinh giấy tờ, yêu cầu, điều kiện và chi phí tuân thủ không cần thiết.	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã được giao chủ trì soạn thảo	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	Thường xuyên, hằng năm	Bản đánh giá tác động về TTHC
8.	Kiểm soát chặt chẽ việc đề xuất, ban hành quy định TTHC	Bảo đảm TTHC được quy định đúng thẩm quyền, kịp thời phát hiện, xử lý các quy định TTHC không còn phù	Sở Tư pháp (cơ quan thẩm định)	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Thường xuyên, hằng năm	Kết quả rà soát, đánh giá quy định TTHC trong quá trình xây dựng, sửa đổi, bổ sung văn bản/Báo cáo thẩm định của Sở

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
		hợp; đảm bảo việc ban hành theo đúng quy định pháp luật, kiên quyết không làm phát sinh thêm TTHC sau cắt giảm theo Kết luận số 18-KL/TW.		được giao chủ trì soạn thảo		Tư pháp.
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					
9.	Rà soát phân cấp, ủy quyền gắn với cải cách TTHC	Rà soát các TTHC đang giải quyết tại cấp tỉnh, cấp xã đề xuất phân cấp, ủy quyền phù hợp; xác định rõ thẩm quyền, trách nhiệm, nguồn lực và điều kiện bảo đảm thực hiện; hạn chế việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều cấp, nhiều cơ quan, đơn vị.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã	Sở Tư pháp; Văn phòng Ủy ban nhân thành phố	Thường xuyên	Báo cáo kết quả kiến nghị; phương án phân cấp, ủy quyền và dự thảo phương án tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt; quyết định phân cấp, ủy quyền về TTHC.
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					
10.	Phân bổ, bố trí nguồn lực thực hiện giải quyết các TTHC đã được phân quyền, phân cấp cho địa phương	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 sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Nội vụ, Sở Tài chính	Thường xuyên	Văn bản, phương án phân bổ, bố trí nhân lực, ngân sách, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin và trụ sở làm việc đáp ứng cho cấp thực hiện.

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
11.	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.	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Nội vụ, Sở Tài chính	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					
12.	Rà soát, triển khai TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính	Rà soát các TTHC đủ điều kiện để tiếp nhận, giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính; ưu tiên các TTHC thiết yếu, có tần 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, đảm bảo đến năm 2030 100% dịch vụ công thiết yếu tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi toàn quốc.	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	Thường xuyên, giai đoạn 2027 - 2030	Quyết định công bố Danh mục TTHC/phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính.
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					
13.	Số hóa hồ sơ, kết quả giải	- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết, đảm bảo	Các sở, ban ngành và Ủy	Công an thành phố,	Đến năm 2027 và thực	- Hồ sơ điện tử. - Hệ thống lưu trữ điện tử.

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
	quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu	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.	ban nhân dân cấp xã thực hiện.	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	hiện thường xuyên	- 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 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 tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu định kỳ.
14.	Rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC	Rà soát toàn bộ quy trình nội bộ, quy trình điện tử; 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.	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã được giao chủ trì thực hiện	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	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.
15.	Duy trì và đảm bảo tỷ lệ cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn	Rà soát các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và	Đến năm 2027 và duy trì các năm tiếp theo	Danh mục dịch vụ công trực 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

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
	trình	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.		Công nghệ		tăng hằng năm.
16.	Triển khai cung cấp dịch vụ công chủ động trên cơ sở dữ liệu	Nghiên cứu, triển khai việc chủ động cung cấp dịch vụ công 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.	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ, Công an thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	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.
17.	Tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ Căn cước công dân gắn chip đồng bộ với nền tảng VneID.	Yêu cầu tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ Căn cước công dân gắn chip đồng bộ với nền tảng VNeID, hỗ trợ người dân (đặc biệt là nhóm yếu thế) dễ dàng tiếp cận và hoàn thành TTHC không dùng tiền mặt.	Công an thành phố	Các sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Thường xuyên	Văn bản hướng dẫn hoặc kiến nghị Bộ Công an hướng dẫn thực hiện việc tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ Căn cước công dân gắn chip đồng bộ với nền tảng VNeID, hỗ trợ người dân.
VII	Triển khai thực hiện TTHC nội bộ và chế độ báo cáo của doanh nghiệp trên môi trường điện tử					
18.	TTHC nội bộ giữa các cơ	Rà soát, chuẩn hóa và điện tử hóa các TTHC nội bộ đủ điều	Các sở, ban ngành và Ủy	Văn phòng Ủy ban nhân	Đến năm 2027	Quyết định công bố danh mục TTHC nội bộ được điện tử hóa;

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
	quan nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử	kiện; thực hiện trao đổi, xử lý 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.	ban nhân dân cấp xã	dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ		quy trình điện tử; kết quả xử lý trên môi trường số.
19.	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 sở, ban ngành được giao chủ trì. - Hiệp hội doanh nghiệp thành phố.	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ	Đến năm 2027	Hệ thống thông tin báo cáo của thành phố Huế đi vào vận hành thông suốt, hiệu quả.
VIII	Gắn kiểm soát TTHC với việc hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện TTHC					
20.	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 phát sinh thêm thành phần hồ sơ, yêu cầu hoặc quy trình giải quyết ngoài quy định.	- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố). - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Thường xuyên, hằng năm	- Kế hoạch kiểm tra. - Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra. - Thông báo kết luận kiểm tra. - Văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh.

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
21.	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, địa phương.	- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố). - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Định kỳ, thường xuyên	- Dữ liệu, thông tin được trích xuất từ các Hệ thống. - Báo cáo kết quả kiểm tra. - Thông báo kết luận kiểm tra.
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					
22.	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 người dân, doanh nghiệp, nhất là tham vấn trên môi trường điện tử đối với các phương án cắt giảm, đơn giản TTHC.	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. - Báo và Phát thanh, Truyền hình Huế và các cơ quan liên quan.	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 nghị 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.

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
		- 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 thành phố bằng nhiều hình thức thiết thực theo kế hoạch được ban hành hằng năm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.				
23.	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 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.	Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp xã	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	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 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.

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
X	Thường xuyên rà soát, nâng cấp hạ tầng, kỹ thuật, an toàn thông tin tại địa phương để đảm bảo vận hành thông suốt các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung và của thành phố					
24.	Thường xuyên rà soát, nâng cấp hạ tầng, kỹ thuật, an toàn thông tin, đảm bảo vận hành thông suốt các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung và của thành phố	- Bảo đảm hạ tầng số, an toàn thông tin và điều kiện kỹ thuật phục vụ kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. - Triển khai các yêu cầu kỹ thuật về tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu và cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn của cơ quan Trung ương.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã	Thường xuyên	- Hệ thống, hạ tầng, kỹ thuật được nâng cấp ổn định, an toàn, không bị gián đoạn, đáp ứng yêu cầu việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến liên tục, thông suốt. - Báo cáo đánh giá định kỳ, phê duyệt cấp độ an toàn thông tin của Hệ thống.
XI	Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, cấp xã					
25.	Nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm PVHCC thành phố 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 thực hiện dịch vụ công trực tuyến; theo dõi, đo lường sự hài lòng và chất lượng giải quyết hồ sơ. - Nghiên cứu, triển khai các giải pháp, mô hình hỗ trợ giao dịch số phù hợp.	Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã	Các sở, ban, ngành	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 quả đo lường SIPAS định kỳ.
26.	Xây dựng	Nghiên cứu, xây dựng kế	Sở Khoa học	Văn phòng	Nghiên cứu,	- Kế hoạch hoặc phương án

STT	Nhiệm vụ	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm
			Chủ trì	Phối hợp		
	phương án triển khai Kiosk dịch vụ công thông minh	hoạch và triển khai mạng lưới Kiosk dịch vụ công thông minh tại các khu vực công cộng, trung tâm hành chính. Yêu cầu tích hợp công nghệ xác thực sinh trắc học, đọc thẻ Căn cước công dân gắn chip đồng bộ với nền tảng VNeID, hỗ trợ người dân (đặc biệt là nhóm yếu thế) dễ dàng tiếp cận và hoàn thành TTHC không dùng tiền mặt.	và Công nghệ	Ủy ban nhân dân thành phố; Công an thành phố; các sở, ban, ngành, và Ủy ban nhân dân cấp xã.	xây dựng kế hoạch theo lộ trình và điều kiện thực tế, thực hiện trong giai đoạn từ 2026 - 2030.	triển khai mạng lưới Kiosk dịch vụ công thông minh được cấp có thẩm quyền xem xét; từng bước nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công. - Kiosk dịch vụ công thông minh. - Công an thành phố: tham mưu về mặt tích hợp kỹ thuật, dữ liệu dân cư, ứng dụng VNeID và thẻ Căn cước/Căn cước công dân gắn chip để xác thực người dùng tại Kiosk, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin hệ thống.