

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 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;

Thực hiện Công điện số 110/CĐ-TTg ngày 16 tháng 07 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục triển khai thực hiện Nghị quyết của Trung ương, Kết luận của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về sắp xếp tổ chức bộ máy và đơn vị hành chính và Công điện số 111/CĐ-TTg ngày 18 tháng 07 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về tập trung tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính, chuyển đổi số giai đoạn đầu vận hành mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Kế hoạch đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã,

phường và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Thuế tỉnh Gia Lai;
- Tỉnh đoàn Gia Lai;
- Báo và PTTH Gia Lai;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Các đơn vị thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

hah



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang

KẾ HOẠCH

Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Hoàn thiện **chuẩn hóa, đồng bộ** cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đáp ứng tốt nhất cho yêu cầu phục vụ, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đến giao dịch thủ tục hành chính.

2. Lấy đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng làm nhiệm vụ **trọng tâm, đột phá** của công tác xây dựng bộ máy hành chính cấp xã theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; giúp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp xã **nhANH chóng thích ứng** với yêu cầu nhiệm vụ hiện nay và dần trở nên **tinh thông** chuyên môn, nghiệp vụ, mang đến sự hài lòng cao nhất cho người dân, doanh nghiệp.

3. Gắn công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng với công tác **kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ** của cán bộ, công chức, viên chức để xây dựng nội dung chương trình và xác định đối tượng đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng đảm bảo yêu cầu khoa học, thiết thực, hợp lý; làm cơ sở cho việc **sàng lọc, thay thế** những trường hợp không còn thích hợp với hoạt động công vụ trong tình hình mới.

4. Người đứng đầu địa phương, cơ quan, đơn vị cấp xã quan tâm, sâu sát và trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo việc tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này đảm bảo mang lại hiệu quả thực chất, tránh tình trạng “**làm qua loa, đại khái, không thực chất, hình thức, lãng phí**”.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Rà soát, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và hạ tầng công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

1.1. Hạ tầng công nghệ thông tin:

- Trang bị băng thông tối thiểu 200 Mbps và có phương án dự phòng để đảm bảo việc kết nối mạng ổn định.

- Có trang bị tối thiểu 01 thiết bị phát sóng Wi-Fi đáp ứng tối thiểu 50 người sử dụng cùng một lúc.

- Lắp đặt camera khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa phải đảm bảo kết

nối với các hệ thống của tỉnh theo quy định. Dữ liệu camera phải được lưu trữ để phục vụ công tác tra cứu trong thời gian tối thiểu là 30 ngày.

1.2. Cơ sở vật chất:

a) Diện tích của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

- Diện tích của Trung tâm Phục vụ hành chính công được bố trí trên cơ sở khoản 2 Điều 6 Nghị định số 155/2025/NĐ-CP ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ Quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở làm việc, cơ sở hoạt động sự nghiệp đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương, được tính theo công thức sau: **“Số lượng quầy giao dịch x 15m² x 1.85”**; bao gồm những khu vực cụ thể như sau:

+ Khu vực dành cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (bao gồm các quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết cho người dân, doanh nghiệp).

+ Quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật (theo tình hình thực tế của địa phương).

+ Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính.

+ Khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến (có bố trí máy tính để dành riêng cho công dân sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến).

+ Khu vực bàn, ghế ngồi để công dân ngồi chờ, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

- Căn cứ vào số lượng hồ sơ phát sinh hằng ngày trong thực tế, các địa phương bố trí diện tích của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã nhằm đáp ứng một số tiêu chí theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”, cụ thể:

+ Thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch.

+ Thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tiếp tối đa 30 phút/01 hồ sơ (bao gồm: hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và chuyển hồ sơ).

1.3. Trang thiết bị làm việc:

a) Các trang thiết bị cơ bản áp dụng cho 135 xã, phường trên địa bàn tỉnh:

- 01 máy tính/người làm việc.

- 01 máy in/người làm việc.

- 01 máy scan/02 người làm việc; tối thiểu có một máy scan tốc độ cao.

- 01 máy photocopy dùng chung cho Trung tâm Phục vụ hành chính công (hoặc sử dụng chung với Ủy ban nhân dân cấp xã).

- Tối thiểu 02 máy tính dùng chung để tra cứu thông tin thủ tục hành chính và để người dân sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến.

b) Các trang thiết bị nâng cao được áp dụng cho các địa phương **thuộc khu vực đô thị, trọng điểm, phát sinh số lượng lớn giao dịch hồ sơ hằng ngày và tập trung đông người dân đến làm việc**, đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, bao gồm:

- Hệ thống lấy số xếp hàng tự động.
- Màn hình hiển thị số thứ tự.

1.4. Rà soát, nâng cao hiệu năng, bổ sung các tính năng, chức năng của “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Gia Lai” (sau đây gọi tắt là Hệ thống VNPT iGate) và tích hợp, kết nối với các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành đáp ứng cho yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, hạn chế việc sử dụng hồ sơ giấy.

2. Hoàn thiện các quy định, quy trình xử lý công việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

2.1. Rà soát, ban hành, hoàn thiện và tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các văn bản **quy định, quy trình xử lý công việc** của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

a) Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành:

- Quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Quy định chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Quy chế phối hợp giải quyết công việc giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã với các phòng chuyên môn thuộc xã và các cơ quan, đơn vị liên quan.
- Quy định chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (nghiên cứu Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ).

b) Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã ban hành và niêm yết công khai:

- Nội quy làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Thông báo phân công nhiệm vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm. Trong đó lưu ý, phân công cụ thể các lĩnh vực tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của từng công chức, viên chức tại các quầy giao dịch.

2.2. Thực hiện **Danh mục công việc mang tính cơ bản, định kỳ** của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

(Danh mục cụ thể tại Phụ lục 1 kèm theo Quyết định này)

3. Tập huấn, bồi dưỡng, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức

cấp xã nắm chắc quy trình cung cấp dịch vụ công

3.1. Tập huấn, bồi dưỡng **chung** cho cán bộ, công chức, viên chức cấp xã nắm chắc quy trình cung cấp một số dịch vụ công thiết yếu phục vụ người dân, doanh nghiệp:

- a) Nội dung, đối tượng: cụ thể tại Phụ lục 02 kèm theo Quyết định này.
- b) Hình thức thực hiện: trực tuyến.
- c) Thời gian thực hiện: hoàn thành trong tháng 8/2025.

3.2. Tập huấn, bồi dưỡng **riêng** cho các nhóm địa phương (hoặc từng địa phương cụ thể) còn hạn chế, lúng túng trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

- a) Nội dung, đối tượng: thông qua công tác theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của các địa phương.
- b) Hình thức thực hiện: trực tuyến hoặc **trực tiếp theo phân nhóm đối tượng cụ thể**.
- c) Thời gian thực hiện: thường xuyên, cho đến hết năm 2025.

3.3. Giải đáp thắc mắc, **hướng dẫn** việc xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ công tại cấp xã

- a) Hình thức thực hiện: tổ chức các buổi tọa đàm trực tuyến giữa các cơ quan chuyên môn quản lý ngành lĩnh vực với Phòng chuyên môn của các xã.
- b) Nội dung: tập trung trên các lĩnh vực thiết yếu như: đất đai, xây dựng, bảo trợ xã hội, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, người có công....Đồng thời, được xác định thông qua công tác kiểm tra, đánh giá và thông qua khảo sát nhu cầu của các địa phương cấp xã.
- c) Thời gian thực hiện: định kỳ 01 tuần/lĩnh vực, cho đến hết năm 2025.

4. Kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của cấp xã sau đào tạo, bồi dưỡng

a) Kiểm tra, đánh giá thường xuyên, **trực tuyến** thông qua Hệ thống VNPT iGate và Cổng Dịch vụ công quốc gia về chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các địa phương cấp xã đối với một số tiêu chí như sau:

- Chất lượng tiếp nhận hồ sơ (việc trả lại hồ sơ, yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung thành phần hồ sơ).
- Tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (đúng hạn, trễ hạn).
- Chất lượng dữ liệu số hóa, cấp kết quả bản điện tử, lưu kho và tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.
- Kết quả Chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp của địa phương.
- Thông qua kết quả phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

b) Kiểm tra, đánh giá **trực tiếp** tại các địa phương cấp xã về chất lượng giải

quyết công việc đối với một số tiêu chí như sau:

- Công tác vận hành hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn cấp xã.
- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp.

c) Sử dụng kết quả kiểm tra, đánh giá:

- Kết quả kiểm tra, đánh giá **là cơ sở** để xây dựng nội dung chương trình và xác định đối tượng cần đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức cấp xã.
- Trong năm 2026, xem xét **điều chuyển, thay thế** cán bộ, công chức, viên chức không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nội dung công việc này do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định về phân cấp ngân sách.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan biên soạn nội dung chương trình, tài liệu tập huấn, bồi dưỡng theo Kế hoạch này và đề xuất công tác triển khai tập huấn phù hợp, đảm bảo chất lượng, hiệu quả theo yêu cầu đề ra.

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc cử công chức, viên chức tham gia các Tổ công tác kiểm tra, đánh giá trực tiếp tại các địa phương về chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi chức năng quản lý. Trên cơ sở đó, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các địa phương còn hạn chế, lúng túng trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, hướng dẫn các địa phương cấp xã về điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin và cấu hình trang thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Hoàn thành trước ngày 25 tháng 7 năm 2025.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện rà soát,

đánh giá, nâng cao hiệu năng, bổ sung các tính năng, chức năng của Hệ thống VNPT iGate và tích hợp, kết nối với các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành đáp ứng cho yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, hạn chế việc sử dụng hồ sơ giấy.

c) Kiểm tra, đánh giá trực tuyến, thường xuyên thông qua Hệ thống VNPT iGate và Cổng Dịch vụ công quốc gia về chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các địa phương cấp xã.

d) Làm đầu mối phối hợp với các cơ quan chuyên môn liên quan tổ chức các buổi tọa đàm giải đáp thắc mắc, hướng dẫn việc xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ công tại cấp xã

đ) Phối hợp với các sở, ngành liên quan thành lập các Tổ công tác tiến hành kiểm tra, đánh giá về chất lượng giải quyết công việc trực tiếp tại các địa phương cấp xã. Thời gian thực hiện: bắt đầu từ tháng 9 năm 2025.

4. Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Rà soát, hoàn thiện các điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin và thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo Kế hoạch này và theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ. Hoàn thành trước ngày 15 tháng 8 năm 2025.

b) Rà soát, phân công, giao nhiệm vụ cho Lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị đáp ứng việc triển khai đầy đủ, nghiêm túc nội dung công việc theo Phụ lục 01 đính kèm theo Quyết định này.

c) Tạo điều kiện về thời gian để cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng. Phối hợp quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức khi tham gia khóa học.

d) Báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) về kết quả đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp xã sau bồi dưỡng để theo dõi, tổng hợp./.

Phụ lục 01
Danh mục công việc mang tính cơ bản, định kỳ của cán bộ, công chức, viên chức nhằm
nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của Trung tâm Phục vụ hành chính công
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /2025 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Nhóm chức danh lãnh đạo, công chức, viên chức theo vị trí việc làm	Nội dung công việc cụ thể cần thực hiện
I	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	
1	Công chức, viên chức được phân công quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị, điều kiện làm việc chung của Trung tâm <i>(02 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)</i>	(i) Định kỳ vào buổi sáng hằng ngày, đến cơ quan sớm hơn thời gian bắt đầu làm việc 10 phút để rà soát lại điều kiện vệ sinh, cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc chung tại Trung tâm trong ngày mới. (ii) Định kỳ hằng quý/hằng năm kiểm tra tình trạng hoạt động của toàn bộ trang thiết bị làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và đề xuất Lãnh đạo đơn vị bảo dưỡng, nâng cấp hoặc trang bị mới đảm bảo yêu cầu thực hiện nhiệm vụ chung.
2	Công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ <i>(05 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)</i>	(i) Định kỳ vào buổi sáng hằng ngày, đến cơ quan sớm hơn thời gian bắt đầu làm việc 10 phút để kiểm tra máy tính, máy in, máy scan và các thiết bị làm việc khác của cá nhân đảm bảo sẵn sàng cho việc thực hiện nhiệm vụ trong ngày mới. (ii) Định kỳ vào cuối ngày làm việc, kiểm tra lại danh mục các hồ sơ có thời hạn trả kết quả trong trong 02 ngày tiếp theo; gửi cho công chức, viên chức của Trung tâm được phân công nhiệm vụ tổng hợp để tổng hợp chung. (iii) Thực hiện việc nhập thông tin 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống VNPT iGate. Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, xử lý, ký số hồ sơ điện tử; trong đó lưu ý đối với những trường hợp hồ sơ trễ hạn phải đính kèm Thư xin lỗi công dân. (iv) Giao tiếp nhẹ nhàng, lễ phép, chuẩn mực với người dân đến giao dịch làm việc.

STT	Nhóm chức danh lãnh đạo, công chức, viên chức theo vị trí việc làm	Nội dung công việc cụ thể cần thực hiện
		(v) Khi có trường hợp công dân có biểu hiện bức xúc thì phải phải báo cáo ngay cho Lãnh đạo Trung tâm kịp thời có mặt, tiếp chuyện với công dân, tránh tình trạng để xảy ra to tiếng ảnh hưởng đến hoạt động chung của Trung tâm.
3	Công chức, viên chức phân công nhiệm vụ công tác tổng hợp, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ và xây dựng báo cáo (07 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)	Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo Lãnh đạo Trung tâm các công việc cụ thể sau đây: (i) Định kỳ hằng ngày, phải tổng hợp tình hình giải quyết những hồ sơ có thời hạn trả kết quả trong 02 ngày tiếp theo. Đối với những trường hợp qua trao đổi với Phòng chuyên môn liên quan xác định không thể trả kết quả đúng hạn, phải báo cáo cho Lãnh đạo Trung tâm nắm tình hình, liên hệ với công dân thông báo lại thời gian trả kết quả sau khi đã thống nhất với Phòng chuyên môn. Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng công dân đến Trung tâm nhưng không nhận được kết quả do hồ sơ đang giải quyết quá hạn. (ii) Định kỳ trước kỳ họp giao hoặc hội ý Lãnh đạo UBND cấp xã hằng tuần, thống kê tình hình hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh trong tuần của xã (bao gồm: tổng số hồ sơ tiếp nhận, số lượng hồ sơ trực tuyến; số lượng hồ sơ thanh toán trực tuyến; số lượng hồ sơ trả trước hạn/đúng hạn, trễ hạn; hồ sơ đang quá thời hạn, còn tồn đọng của từng phòng chuyên môn, của từng cá nhân cụ thể; số lượng hồ sơ trễ hạn nhưng không có thư xin lỗi; kết quả Chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp của xã) để báo cáo cho tập thể Lãnh đạo UBND cấp xã xem xét, chỉ đạo. (iii) Định kỳ trước ngày 05 của tháng tiếp theo, ban hành thông báo công khai những cá nhân, phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ trễ hạn cho công dân (liệt kê từng hồ sơ cụ thể) và dán niêm yết công khai tại trụ sở Trung tâm. (iv) Đảm bảo an ninh, trật tự chung tại Trung tâm. Kịp thời mời công dân có biểu hiện bức xúc vào phòng làm việc riêng để trao đổi, nắm bắt tình hình; phối hợp với Phòng chuyên môn giải quyết hài hòa mọi khó khăn, vướng mắc đảm bảo công dân có sự hài lòng cao nhất; không để phát sinh điểm nóng tại Trung tâm, hạn chế tình trạng phản ánh, kiến nghị vượt cấp.

STT	Nhóm chức danh lãnh đạo, công chức, viên chức theo vị trí việc làm	Nội dung công việc cụ thể cần thực hiện
		(v) Thường xuyên kiểm tra các văn bản được niêm yết công khai, nếu hư hỏng thì kịp thời thay thế. Thường xuyên cập nhật, quản lý, tổng hợp các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã; đồng thời, triển khai đến các phòng chuyên môn liên quan. (vi) Làm đầu mối tiếp nhận thông tin những khó khăn, vướng mắc, bất cập trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của tỉnh, của Trung ương để báo cáo, kiến nghị cho Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ngành liên quan xem xét theo quy định. (vii) Xây dựng báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hằng tháng, quý và báo cáo năm.
4	Phó Giám đốc Trung tâm: <i>(03 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)</i>	(i) Quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã định kỳ hằng ngày và nhất là theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của UBND cấp xã. (ii) Làm đầu mối thông tin, thường xuyên phối hợp, trao đổi, đôn đốc các phòng chuyên môn của UBND cấp xã về kết quả giải quyết hồ sơ. Kịp thời báo cáo cho đồng chí Phó Chủ tịch UBND tỉnh cấp xã kiêm Giám đốc Trung tâm những khó khăn, vướng mắc có nguy cơ dẫn đến hồ sơ giải quyết trễ hẹn để xem xét chỉ đạo việc thực hiện. (iii) Đảm bảo an ninh, trật tự chung tại Trung tâm. Kịp thời mời công dân có biểu hiện bức vào phòng làm việc riêng để trao đổi, nắm bắt tình hình; phối hợp với phòng chuyên môn giải quyết hài hòa mọi khó khăn, vướng mắc đảm bảo công dân có sự hài lòng cao nhất; không để phát sinh điểm nóng tại Trung tâm, hạn chế tình trạng phản ánh, kiến nghị vượt cấp.
5	Giám đốc Trung tâm (Phó Chủ tịch UBND cấp xã kiêm nhiệm) <i>(03 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)</i>	(i) Lãnh đạo, chỉ đạo mọi vấn đề liên quan đến hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. (ii) Chủ trì cuộc họp giao ban Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã định kỳ

STT	Nhóm chức danh lãnh đạo, công chức, viên chức theo vị trí việc làm	Nội dung công việc cụ thể cần thực hiện
		hàng tuần/hàng tháng để nắm bắt tình hình hoạt động chung của Trung tâm và tình hình, tiến độ giải quyết hồ sơ hàng tuần của UBND cấp xã. (iii) Kịp thời cho ý kiến chỉ đạo theo thẩm quyền hoặc báo cáo xin ý kiến của Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh đảm bảo hồ sơ được trả đúng hạn
II. Lãnh đạo UBND cấp xã và các phòng chuyên môn thuộc xã		
1	Công chức các phòng chuyên môn (02 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)	(i) Phải nắm chắc, dự liệu được việc giải quyết những hồ sơ được phân công thụ lý. Định kỳ vào cuối ngày, phải rà soát, nắm cụ thể lại những hồ sơ có thời hạn trả kết quả trong 02 ngày tiếp theo và báo cáo cụ thể cho Lãnh đạo phòng được phân công phụ trách. (ii) Đối với những trường hợp dự liệu không thể giải quyết đúng hạn, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, phải tham mưu cho Lãnh đạo phòng gửi Thư xin lỗi công dân; trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian hẹn lại trả kết quả. Gửi Thư xin lỗi cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để cập nhật vào hồ sơ điện tử và điều chỉnh lại thời gian giải quyết hồ sơ.
2	Lãnh đạo các phòng chuyên môn (03 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)	(i) Phải nắm chắc số lượng tiếp nhận, số lượng hoàn thành và số lượng hồ sơ đang thụ lý giải quyết được phân công cho từng công chức trong Phòng phát sinh trong ngày và trong tuần. Định kỳ vào cuối ngày, phải rà soát, nắm cụ thể lại những hồ sơ có thời hạn trả kết quả trong 02 ngày tiếp theo. (ii) Ký Thư xin lỗi công dân và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với những trường hợp giải quyết hồ sơ không đúng hạn và gửi cho Lãnh đạo UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công để theo dõi, quản lý. (iii) Kịp thời báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo UBND xã xem xét, giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh vượt quá phạm vi thẩm quyền có nguy cơ gây trễ hạn giải quyết hồ sơ. Tuyệt đối, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn rồi mới báo cáo, xin ý kiến.

STT	Nhóm chức danh lãnh đạo, công chức, viên chức theo vị trí việc làm	Nội dung công việc cụ thể cần thực hiện
3	Chủ tịch UBND cấp xã <i>(02 nhóm công việc cơ bản, định kỳ)</i>	(i) Chỉ đạo Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ của đơn vị vào cuộc hội ý Lãnh đạo UBND hoặc giao ban UBND cấp xã định kỳ hằng tuần, hằng tháng. Yêu cầu các Phòng chuyên môn giải trình, làm rõ nguyên nhân, xác định phạm vi trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân liên quan gây ra hồ sơ trễ hẹn. (ii) Kịp thời cho ý kiến chỉ đạo giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh đảm bảo hồ sơ được trả đúng hạn.

Phụ lục 02**Danh mục quy trình cung cấp dịch vụ công tập huấn, bồi dưỡng
chung cho cán bộ, công chức, viên chức Ủy ban nhân dân cấp xã***(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2025 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

STT	Nội dung	Đối tượng được đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng	Cơ quan chủ trì tập huấn	Cơ quan phối hợp chuẩn bị nội dung tập huấn
1	Hướng dẫn quy trình số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tái sử dụng dữ liệu số hóa. Giải pháp quản lý kết quả Chỉ số Phục vụ người dân, doanh nghiệp của cấp xã.	Lãnh đạo, công chức có liên quan của các Phòng chuyên môn; Lãnh đạo và công chức tổng hợp thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Văn phòng UBND tỉnh	-
2	Hướng dẫn kỹ năng viết tin bài, biên tập hình ảnh và cập nhật tin trên Trang thông tin điện tử của cấp xã	Công chức, viên chức được phân công trách nhiệm về nội dung của Trang thông tin điện tử (01 lớp, hình thức trực tuyến)		
3	Hướng dẫn kỹ năng cơ bản về quản trị Trang thông tin điện tử của cấp xã	Công chức, viên chức được phân công trách nhiệm về nội dung của Trang thông tin điện tử (02 lớp, hình thức trực tuyến và trực tiếp)		
4	Hướng dẫn kỹ năng nâng cao về quản trị trang thông tin điện tử của cấp xã	Công chức, viên chức được phân công trách nhiệm về nội dung của Trang thông tin điện tử (02 lớp, hình		

STT	Nội dung	Đối tượng được đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng	Cơ quan chủ trì tập huấn	Cơ quan phối hợp chuẩn bị nội dung tập huấn
		<i>thực trực tuyến và trực tiếp)</i>		
5	Hướng dẫn công tác quản lý, đối soát và thanh quyết toán các khoản thu phí, lệ phí thủ tục hành chính	Lãnh đạo, công chức có liên quan của các Phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Sở Tài chính	Văn phòng UBND tỉnh
6	Hướng dẫn quy trình thực hiện nhóm thủ tục Đăng ký thành lập hộ kinh doanh.	Lãnh đạo, công chức có liên quan của Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Trung tâm Phục vụ hành chính công.		
7	Hướng dẫn quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thiết yếu trên lĩnh vực Hộ tịch gắn với nghiệp vụ khai thác Cơ sở dữ liệu hộ tịch.	Lãnh đạo, công chức có liên quan của Văn phòng HĐND&UBND, Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND tỉnh
8	Hướng dẫn quy trình nghiệp vụ chứng thực và dịch vụ chứng thực điện tử trên Hệ thống VNPT iGate			
9	Hướng dẫn quy trình giải quyết các thủ tục hành chính trên lĩnh vực Bảo trợ xã hội	Lãnh đạo, công chức có liên quan của Phòng Văn hóa và Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Sở Y tế	Văn phòng UBND tỉnh
10	Hướng dẫn quy trình giải quyết các thủ tục hành chính trên lĩnh vực Người có công		Sở Nội vụ	
11	Hướng dẫn quy trình thực hiện các thủ tục liên quan đến Đăng ký biến động quyền sử dụng đất.	Lãnh đạo, công chức có liên quan của Phòng Kinh tế/ Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Trung tâm Phục vụ hành chính công.	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Thuế tỉnh Gia Lai, Văn phòng UBND tỉnh
12	Hướng dẫn quy trình thực hiện các thủ tục giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất.			