

Số: 423 /VPUBND-PVHCC
V/v triển khai thực hiện hiệu quả 07
chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục
vụ người dân, doanh nghiệp năm 2026

Gia Lai, ngày 12 tháng 3 năm 2026

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh;
- Thường trực Tỉnh đoàn;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- VNPT Gia Lai.

Thực hiện nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại Quyết định số 1890/QĐ-UBND ngày 23 tháng 9 năm 2025 về việc ban hành Kế hoạch triển khai các giải pháp nâng cao chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp (Chỉ số 766) của tỉnh Gia Lai và Quyết định số 707/QĐ-UBND ngày 13 tháng 02 năm 2026 về việc giao 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh trong năm 2026.

Để đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại Quyết định 707/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 về việc giao 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh trong năm 2026 Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh tập trung triển khai thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp cụ thể như sau:

1. Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường:

- Ban hành Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 707/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc giao 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh trong năm 2026 để triển khai hiệu quả các nhiệm vụ nhằm hoàn thành các chỉ tiêu đã đề ra.

- Tính đến ngày 10/03/2026, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị và địa phương cho thấy: tại cấp tỉnh, có 11 cơ quan đạt xếp loại 'Xuất sắc', 01 đơn vị đạt xếp loại 'Tốt' và 01 đơn vị đạt xếp loại 'Trung bình'; tại cấp xã, 132 địa phương đạt xếp loại 'Xuất sắc' và 03 địa phương đạt xếp loại 'Tốt'. Số liệu chi tiết được cung cấp theo thời gian thực¹, cùng với kết quả cụ thể của tỉnh trong Phụ lục I kèm theo văn bản này. Trên cơ sở đó, các giải pháp đã được nghiên cứu và triển

¹ Các cơ quan, đơn vị địa phương tra cứu kết quả thực hiện các nội dung liên quan Bộ chỉ số phục vụ người dân của đơn vị mình tại địa chỉ: <https://ksth.hcc.io.vn> mục “Hệ thống bộ chỉ số 766 tỉnh Gia Lai”.

khai như được nêu trong Phụ lục II, nhằm đảm bảo các đơn vị thực hiện nhiệm vụ và giải pháp một cách hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế.

- Tăng cường công tác quản lý và giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, đảm bảo 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn. Lưu ý: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai theo đúng quy định tại Điều 17, 18 của Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ trong đó việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến không muộn hơn **08 (tám)** giờ làm việc, tránh trường hợp hồ sơ tiếp nhận chậm, muộn làm ảnh hưởng đến tiêu chí “tiến độ giải quyết”

- Thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ và cấp kết quả bản điện tử, khẩn trương hoàn thành số hóa bổ sung các hồ sơ chưa số hóa theo Công văn 361/VPUBND-PVHCC ngày 5/3/2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc chấn chỉnh tình trạng số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Hệ thống tập trung của Bộ ngành.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến: Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, dịch vụ công trực tuyến cung cấp phát sinh hồ sơ đặc biệt đối với các cơ quan và Ủy ban nhân dân cấp xã, phấn đấu đạt tối thiểu 95% hồ sơ phát sinh trực tuyến vào cuối năm 2026.

- Tiếp nhận và xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp: Đảm bảo thời gian xử lý PAKN đúng, sớm thời hạn được giao, không để tồn đọng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

2. Đề nghị Tỉnh đoàn khẩn trương tổ chức triển khai hiệu quả hoạt động của Tổ Công nghệ số Cộng đồng² theo kế hoạch, quy chế đã ban hành.

3. Đề nghị Tổ công tác điều phối triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung³ tích cực phát huy vai trò trong đầu mối nâng cao vai trò tham mưu, theo dõi, đôn đốc và kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện tại các sở, ngành, địa phương.

4. Đề nghị VNPT Gia Lai chỉ đạo đội ngũ nhân viên kỹ thuật tích cực tương tác trong các nhóm Zalo phản ứng nhanh nhằm giúp địa phương kịp thời xử lý các hồ sơ bị lỗi phát sinh, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng hồ sơ xử lý trễ hạn do lỗi kỹ thuật liên quan đến các hệ thống phần mềm.

(Nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện, đề nghị các cơ quan, đơn vị liên hệ ông Nguyễn Văn Phong – Phó Trưởng phòng Chuyển đổi số và Cổng Thông tin điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, sdt: 0986490101 để phối hợp giải quyết theo quy định)

² Quyết định số 3306/QĐ-UBND ngày 30/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Đề án Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong chuyển đổi số cộng đồng trên địa bàn tỉnh Gia Lai giai đoạn 2026 - 2030

³ Được thành lập tại Quyết định số 3390/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quan tâm, phối hợp, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC^(CBS).

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Võ Gia Nghĩa

PHỤ LỤC I
TÌNH HÌNH THỰC HIỆN BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
TÍNH ĐẾN NGÀY 01/03/2026 CỦA TỈNH

(Kèm theo Công văn số /VPUBND-PVHCC ngày tháng năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	Tiêu chí	Hiện trạng	Nhận xét, đánh giá
I	Dịch vụ công trực tuyến	Điểm DVCTT của tỉnh đạt 10/12 điểm, mất 02 điểm .	
1	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 91,16% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 6/6 điểm .	Mặc dù tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đã đạt mức cao, nhưng vẫn chưa đạt được mục tiêu tỉnh đề ra, với tỷ lệ trên 95% đối với cấp xã. Điều này cho thấy còn một số hạn chế trong việc triển khai và sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các địa phương. Vì vậy, các cơ quan, đơn vị, và UBND các xã, phường cần tiếp tục nỗ lực cải thiện, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, từ đó đảm bảo đạt được chỉ tiêu đề ra và giúp việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ hành chính ngày càng hiệu quả hơn.
2	Tỷ lệ DVC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến	- Tỷ lệ DVC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 73% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 4/4 điểm .	Tổng số dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh là 2.143, trong đó có 1.559 DVCTT đã phát sinh hồ sơ (chiếm tỷ lệ 72,8%), còn lại 584 DVCTT chưa có hồ sơ phát sinh. Trong số này, 447 DVCTT cấp tỉnh chưa phát sinh hồ sơ, và 137 DVCTT cấp xã chưa có hồ sơ phát sinh. Vì vậy, các cơ quan, đơn vị và địa phương cần đẩy mạnh việc kiểm thử, khắc phục các vấn đề còn tồn tại, nhằm đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến không chỉ đạt số lượng mà còn thực sự hiệu quả, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

STT	Tiêu chí	Hiện trạng	Nhận xét, đánh giá
3	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt 0% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 0/2 điểm, mất 2 điểm.	Hiện nay, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được chuyển giao cho các bộ, ngành quản lý, vì vậy tỉnh chưa đạt được điểm số này.
II	Thanh toán trực tuyến	Điểm DVCTT của tỉnh đạt 8.3/10 điểm, mất 1,7 điểm.	
4	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp đạt 100% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 2/2 điểm.	Tiếp tục củng cố và phát huy những kết quả đã đạt được.
5	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp đạt 72% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 4,3/6 điểm, mất 1,7 điểm.	Các cơ quan, đơn vị và địa phương cần triển khai các giải pháp đồng bộ trong nhóm "Thanh toán trực tuyến" nhằm thúc đẩy và nâng cao tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến.
6	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	- Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 91,11% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 2/2 điểm.	Theo số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, hiện tỉnh có 688 thủ tục hành chính (TTHC) yêu cầu phí, lệ phí nhưng vẫn chưa phát sinh thanh toán trực tuyến. Do đó, các cơ quan, đơn vị và địa phương cần triển khai các giải pháp hiệu quả trong nhóm "Thanh toán trực tuyến" để nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ công của tỉnh.
III	Tiến độ giải quyết	- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn đạt 88,93%	- Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn vẫn còn cao. - Vẫn còn nhiều hồ sơ chậm tiếp nhận và xử lý.

STT	Tiêu chí	Hiện trạng	Nhận xét, đánh giá
		- Điểm hiện tại của tỉnh đạt 17,8/20 điểm, mất 2,2 điểm .	Vì vậy, các cơ quan, đơn vị và địa phương cần triển khai các giải pháp quyết liệt trong nhóm “Tiến độ giải quyết” để cải thiện tỷ lệ xử lý hồ sơ đúng hạn, nâng cao hiệu quả và chất lượng công tác giải quyết thủ tục hành chính.
IV	Số hóa hồ sơ	Đạt 19/22 điểm, mất 03 điểm .	
7	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa	- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin số hóa đạt 93,75% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 2/2 điểm .	- Số lượng hồ sơ chưa được số hóa vẫn còn nhiều. - Các cơ quan, đơn vị và địa phương chưa thực sự chú trọng trong việc triển khai số hóa và xác thực định danh khi tiếp nhận hồ sơ. Vì vậy, các cơ quan, đơn vị và địa phương cần thực hiện các giải pháp hiệu quả trong nhóm “Số hóa hồ sơ” để tăng cường tỷ lệ khai thác và tái sử dụng thông tin số hóa, từ đó nâng cao hiệu quả công tác quản lý và phục vụ người dân.
8	Tỷ lệ cấp kết quả điện tử	- Tỷ lệ cấp kết quả điện tử đạt 83,72% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 5/7 điểm, mất 2 điểm .	Các cơ quan, đơn vị và địa phương cần thực hiện các giải pháp hiệu quả trong nhóm “Số hóa hồ sơ” để tăng tỷ lệ cấp kết quả điện tử.
9	Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	- Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ đạt 79,16% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 4/5 điểm, mất 1 điểm .	Các cơ quan, đơn vị và địa phương cần thực hiện các giải pháp hiệu quả trong nhóm “Số hóa hồ sơ” để tăng tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ.
V	Mức độ hài lòng	Điểm hiện tại của tỉnh đạt 17,9/18 điểm, mất 0,1 điểm .	
10	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn đạt 88,93%	Nguyên nhân dẫn đến việc mất điểm là do tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết quá hạn còn cao.

STT	Tiêu chí	Hiện trạng	Nhận xét, đánh giá
		- Điểm hiện tại của tỉnh đạt 5,9/6 điểm, mất 0,1 điểm .	Vì vậy, các cơ quan, đơn vị và địa phương cần triển khai các giải pháp thiết thực trong nhóm “Tiến độ giải quyết” nhằm nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ đúng hạn, góp phần cải thiện hiệu quả công tác hành chính.
11	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn đạt 100% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 6/6 điểm .	Tiếp tục củng cố và phát huy những kết quả đã đạt được.
12	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn đạt 100% - Điểm hiện tại của tỉnh đạt 6/6 điểm .	Tiếp tục củng cố và phát huy những kết quả đã đạt được.

PHỤ LỤC II

DANH MỤC NHIỆM VỤ NÂNG CAO CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG NĂM 2026*(Kèm theo Công văn số /VPUBND-PVHCC ngày tháng năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)*

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
1	Công tác chỉ đạo điều hành			
1.1	Ban hành kế hoạch triển khai Quyết định số 707/QĐ-UBND ngày 13 tháng 02 năm 2026 về việc giao 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh trong năm 2026	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Tháng 03/2026	Kế hoạch triển khai thực hiện
1.2	Ban hành kế hoạch hoạt động của Tổ Công nghệ số Cộng đồng	UBND cấp xã	Tháng 03/2026	Kế hoạch triển khai thực hiện
2	Nhóm chỉ số “Tiến độ giải quyết”			
2.1	Tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng thời hạn quy định	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, xử lý trước thời hạn 08 giờ kể từ khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ⁴

⁴ Hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được tính là quá hạn đang xử lý nếu xử lý quá 8h kể từ lúc nộp thành công trên Hệ thống. Tỷ lệ hồ sơ quá hạn này cũng được Cổng Dịch vụ công quốc gia tự động trừ điểm tương ứng ở chỉ số “Mức độ hài lòng”.

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
2.2	Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn quy định	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý đúng hạn
2.3	Rà soát, xử lý hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết đúng quy định	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Thực hiện đúng quy định tại Khoản 5 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ
2.4	Rà soát, đôn đốc xử lý hồ sơ đang xử lý quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời rà soát, phân tích các nguyên nhân hồ sơ quá hạn không phải lỗi xử lý trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung để xem xét kiến nghị điều chỉnh thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Không có hồ sơ quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
2.5	Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên các phần mềm chuyên ngành đúng thời gian quy định theo các quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Không có hồ sơ quá hạn xử lý trên các phần mềm chuyên ngành
2.6	Xin lỗi công dân, doanh nghiệp nếu hồ sơ quá hạn xử lý	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ quá hạn phải có thư xin lỗi và được đính kèm, công khai trên Hệ thống theo quy định

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
2.7	Rà soát, đôn đốc xử lý hồ sơ gia hạn thời gian (tạm dừng), nhất là lĩnh vực đất đai	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Hạn chế thấp nhất tình trạng hồ sơ tạm dừng xử lý
2.8	Báo cáo tình trạng hồ sơ quá hạn xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Văn phòng UBND tỉnh	Hàng tuần	Tỷ lệ hồ sơ quá hạn trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia dưới 2%
3	Nhóm chỉ số “Hồ sơ trực tuyến”			
3.1	Tuyên truyền, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thuộc phạm vi xử lý	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Trên 100% hồ sơ phát sinh được nộp bằng hình thức trực tuyến
3.2	Phối hợp thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi giải quyết của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Trên 90% hồ sơ lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi giải quyết của các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phát sinh dạng trực tuyến

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
3.3	Rà soát, phát sinh hồ sơ đối với các thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Trên 80% thủ tục hành chính đã cung cấp trực tuyến có phát sinh hồ sơ
3.4	Giải quyết hồ sơ được nộp trực tuyến đúng quy định: Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến phải có kết quả bản điện tử ⁵	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ nộp dưới dạng trực tuyến phải có kết quả bản điện tử
3.5	Phát huy vai trò của Tổ Công nghệ số cộng đồng thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Tỉnh đoàn Gia Lai	Thường xuyên	100% Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã có đoàn viên thanh niên được hỗ trợ
4	Nhóm chỉ số “Thanh toán trực tuyến”			
4.1	Rà soát, kiến nghị bộ, ngành chủ quản cấu hình việc cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến đối với thủ tục hành chính có phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Tổ điều phối triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung	31/03/2026	100% thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí phải được cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
4.2	Rà soát tài khoản thụ hưởng của các thủ tục hành chính có phí, lệ phí kiến nghị bộ, ngành chủ quản	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND	31/03/2026	100% thủ tục hành chính có quy định thu

⁵ Hồ sơ nộp trực tuyến nhưng không trả kết quả bản điện tử thì không được tính là hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
	thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung	tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã		phí, lệ phí phải đầy đủ, khớp đúng về tài khoản thụ hưởng
4.3	Hoàn thiện tính năng thanh toán trực tuyến, đồng bộ trạng thái thanh toán giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia và các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung	Tổ điều phối triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung	31/03/2026	100% giao dịch thanh toán trực tuyến đảm bảo đồng bộ trạng thái kịp thời
4.4	Tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ đăng ký tài khoản thanh toán và hướng dẫn thanh toán trực tuyến cho người dân	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã; Ngân hàng Nhà nước	Thường xuyên	Phấn đấu 90% người dân trên địa bàn có tài khoản và biết thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
4.5	Rà soát, phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% thủ tục có quy định thu phí, lệ phí có ít nhất 01 hồ sơ được thanh toán trực tuyến ⁶
4.6	Rà soát các giải pháp tăng tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ có phí, lệ phí có phát sinh thanh toán trực tuyến
5	Nhóm chỉ số “Số hóa hồ sơ”			

⁶ Mỗi loại thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí cần phát sinh ít nhất 01 hồ sơ thanh toán trực tuyến

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
5.1	Công khai kịp thời danh mục thành phần hồ sơ được khai thác, sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, dữ liệu chuyên ngành để thay thế, cắt giảm thành phần hồ sơ theo Nghị quyết 66.7/2025/NQ-CP	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Thường xuyên	100% thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ thay thế bằng dữ liệu được công khai
5.2	Kiến nghị các bộ, ngành chủ quản hoàn thiện tính năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hướng dẫn sử dụng đối với việc số hóa thành phần hồ sơ đầu vào	Tổ điều phối triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung	31/03/2026	100% hồ sơ được khai thác, tái sử dụng dữ liệu
5.3	Thực hiện tốt công tác số hóa hồ sơ đầu vào khi tiếp nhận hồ sơ trực tiếp	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ được tiếp nhận phải số hóa hồ sơ đầu vào theo quy định
5.4	Thực hiện tốt công tác số hóa kết quả thủ tục hành chính và trả kết quả bản điện tử	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận phải được số hóa kết quả và trả kết quả bản điện tử đúng quy định
5.5	Tuyên truyền, hướng dẫn việc khai thác, sử dụng Kho dữ liệu cá nhân, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành gắn với việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu	Văn phòng UBND tỉnh; Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	- Có tài liệu hướng dẫn và được phổ biến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã - Có ít nhất 05 bài viết tuyên truyền về nội dung này.

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
5.6	Thực hiện tốt việc tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ đã số hóa trong quá trình tiếp nhận hồ sơ	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ thủ tục hành chính được tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ
6	Nhóm chỉ số “Mức độ hài lòng”			
6.1	Thực hiện nghiêm túc việc trả lời nội dung phản ánh kiến nghị của công dân trên Hệ thống phản ánh kiến nghị Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% phản ánh, kiến nghị được giải quyết đúng thời hạn và chất lượng; tránh trường hợp trả lời thiếu trách nhiệm càng gây mất hài lòng của công dân
6.2	Thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo đúng thời hạn quy định	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	100% hồ sơ phải được xử lý đúng hạn; hồ sơ quá hạn phải thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, hồ sơ trả lại công dân phải có thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do ⁷
6.3	Thường xuyên kiểm tra, rà soát đề xuất nâng cấp hoàn thiện các tính năng của Hệ thống thông tin giải	Tổ điều phối triển khai Hệ thống thông	Thường xuyên	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục

⁷ Tỷ lệ hồ sơ quá hạn đang giải quyết (kể cả hồ sơ tạm dừng do công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính) ở mục “Tiến độ xử lý” sẽ được **hệ thống tự động trừ số điểm** ở chỉ số “Mức độ hài lòng”

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Cơ quan chủ trì	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
	quyết thủ tục hành chính để phục vụ tốt cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến	tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung		hành chính được kết nối với các Cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, kho dữ liệu cá nhân để tiện lợi cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử
6.4	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và hướng dẫn, tuyên truyền cho người dân trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến,	Văn phòng UBND tỉnh; Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Nhiều tiện ích được triển khai và hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp thực hiện đảm bảo ngày càng dễ dàng
6.5	Nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã và trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ trực tiếp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND cấp xã	Thường xuyên	Tỷ lệ hài lòng của người dân trên 95%