

UBND TỈNH GIA LAI
SỞ XÂY DỰNG

Số: 2263/SXD-VP

V/v triển khai thực hiện 07 chỉ
tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục
vụ người dân, doanh nghiệp năm
2026 của Sở Xây dựng

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

Gia Lai, ngày 30 tháng 03 năm 2026

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở;
- Công chức, viên chức được giao tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

Trong thời gian qua, công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Sở đã được quan tâm triển khai, cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp. Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ Xây dựng; công tác số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử, hướng dẫn nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến được chú trọng thực hiện. Kết quả Bộ chỉ số 766 Quý I/2026 đạt 93,97 điểm, xếp thứ 4/13 Sở, Ngành. Tuy nhiên, qua rà soát thực tế cho thấy vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như: một số thời điểm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ còn chậm; còn hồ sơ có nguy cơ trễ hạn hoặc giải quyết chưa bảo đảm tiến độ; việc số hóa hồ sơ, cấp kết quả điện tử chưa đồng bộ; việc khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa chưa thật sự hiệu quả. Những hạn chế này đã ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết TTHC, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và kết quả thực hiện Chỉ số 766 của Sở.

Để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, đồng thời bảo đảm hoàn thành các chỉ tiêu được giao trong năm 2026, Giám đốc Sở yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc có giải quyết TTHC nghiêm túc thực hiện nội dung sau:

1. Đối với cán bộ Một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính tỉnh: Thực hiện nghiêm việc kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hằng ngày; chủ động rà soát các hồ sơ mới phát sinh, hồ sơ gần đến hạn, hồ sơ có nguy cơ trễ hạn để kịp thời thông báo, đôn đốc các phòng chuyên môn xử lý. Thực hiện số hoá thành phần và cấp kết quả điện tử theo quy định, thực hiện số hoá định danh điện tử cho tổ chức, cá nhân đảm bảo yêu cầu đề ra, hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

Đối với các trường hợp đặc biệt vượt thẩm quyền, cán bộ Một cửa chủ động phối hợp, trao đổi với công chức có liên quan để kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, bảo đảm việc giải quyết hồ sơ được thông suốt, đúng thời hạn.

2. Đối với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có giải quyết TTHC và công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ: Thường xuyên theo dõi tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; kịp thời tiếp nhận, xử lý ngay sau khi hồ sơ được chuyển đến, không để xảy ra tình trạng chậm tiếp nhận, tồn đọng hoặc để hồ sơ đang xử lý quá hạn. Bảo đảm việc giải quyết TTHC đúng quy định, đúng thời gian, đúng quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các phần mềm

chuyên ngành có liên quan. Thực hiện nghiêm việc cấp kết quả điện tử, lưu kho theo quy định.

Hiện nay, Sở đang sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung do Bộ Xây dựng triển khai. Qua kiểm tra cho thấy quy trình nội bộ của một số thủ tục trên hệ thống này chưa phù hợp với quy trình giải quyết của tỉnh, trong đó đa số thủ tục thời gian giải quyết dài hơn thời gian đã được tỉnh công khai. Tuy nhiên, hiện vẫn còn tình trạng một số phòng chuyên môn và chuyên viên xử lý còn chủ quan trong quá trình sử dụng phần mềm, chưa thường xuyên kiểm tra, đối chiếu quy trình trên Hệ thống với quy trình tỉnh, dẫn đến nguy cơ xử lý hồ sơ không đúng thời gian quy định. Để tránh phát sinh phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, đồng thời hạn chế tình trạng khi Bộ Xây dựng bàn giao quyền quản trị hệ thống cho Sở và thực hiện điều chỉnh theo đúng quy trình của tỉnh sẽ làm phát sinh nhiều hồ sơ bị ghi nhận trễ hạn, đề nghị Lãnh đạo các phòng, đơn vị và công chức, viên chức trực tiếp xử lý hồ sơ nghiêm túc rà soát, theo dõi và thực hiện giải quyết thủ tục hành chính đúng quy trình, đúng thời gian của tỉnh.

Đối với các TTHC có liên quan đến dự án đầu tư theo Quyết định số 3263/QĐ-UBND ngày 29/12/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh, đây là nhóm thủ tục hiện đang được UBND tỉnh đặc biệt quan tâm và chú trọng. Tuy nhiên, một số chuyên viên trong quá trình xử lý hồ sơ vẫn còn tâm lý chủ quan, chưa thực hiện việc cập nhật, công khai tiến độ giải quyết kịp thời, đầy đủ trên nhóm Zalo phản ứng nhanh. Một số hồ sơ mặc dù đã hoàn tất, kết thúc xử lý trên hệ thống nhưng kết quả chưa được phát hành đúng thời hạn quy định, qua đó ảnh hưởng đến công tác theo dõi, tổng hợp, báo cáo của Văn phòng UBND tỉnh.

3. Đối với công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính:

- Tăng cường theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ; tổng hợp các chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số 766, kịp thời tham mưu, đề xuất biện pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế. Đồng thời, tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị, bảo đảm đúng thời hạn, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp;

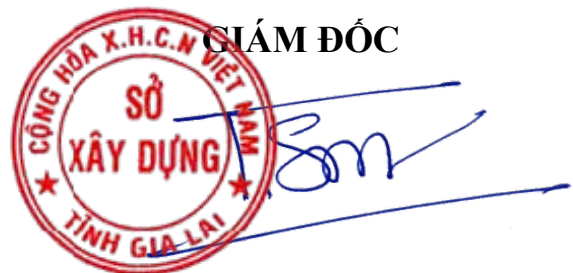
- Chủ động phối hợp với VNPT Gia Lai, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình vận hành Hệ thống nhằm hướng đến kết quả cao nhất đối với Bộ chỉ số 766 của tỉnh.

(Chi tiết nội dung nhiệm vụ kèm Phụ lục Danh mục nhiệm vụ nâng cao chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong năm 2026 của Sở Xây dựng).

Giám đốc Sở yêu cầu Trưởng các phòng, đơn vị và công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính căn cứ nội dung trên nghiêm túc triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm PV HCC tỉnh;
- Lãnh đạo Sở (b/c);
- Công chức các phòng Sở;
- Lưu: VT, VP.



Nguyễn Trường Sơn

**DANH MỤC NHIỆM VỤ NÂNG CAO CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN,
DOANH NGHIỆP TRONG NĂM 2026 CỦA SỞ XÂY DỰNG**
(Kèm theo Công văn số 2263/SXD-VP ngày 30 tháng 3 năm 2026 của Sở Xây dựng)

STT	NỘI DUNG NHIỆM VỤ	Bộ phận thực hiện	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
1	Công tác chỉ đạo điều hành			
1.1	Quyết định 707/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 về việc giao chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp	Công chức Sở	Thường xuyên	
1.2	Văn bản triển khai thực hiện hiệu quả 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp năm 2026 của Sở Xây dựng	Công chức Sở	Thường xuyên	
2	Nhóm chỉ số “Tiền 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	Cán bộ Một cửa	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 ¹
2.2	Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn quy định	Công chức tham gia xử lý hồ sơ	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	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia xử lý hồ sơ	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	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia xử lý hồ sơ, Công chức đầu mối kiểm soát TTHC	Thường xuyên	Không có hồ sơ quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

¹ 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	Bộ phận thực hiện	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
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.	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia giải quyết TTHC	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	Công chức tham gia giải quyết hồ sơ trễ hạn	Thường xuyên	100% hồ sơ quá hạn phải có thư xin lỗi và được đính kèm, công khai trên Hệ thống theo quy định
2.7	Rà soát, đơn đốc xử lý hồ sơ gia hạn thời gian (tạm dừng)	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia xử lý hồ sơ	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	Công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC	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	Cán bộ Một cửa, Công chức các phòng sở	Thường xuyên	Trên 100% hồ sơ phát sinh được nộp bằng hình thức trực tuyến
3.2	Rà soát, phát sinh hồ sơ đối với các thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC	Thường xuyên	Trên 80% thủ tục hành chính đã cung cấp trực tuyến có phát sinh hồ sơ
3.3	Giải quyết hồ sơ được nộp trực tuyến đúng quy định: Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến phải có kết quả bản điện tử ²	Cán bộ Một cửa, Công chức các phòng sở	Thường xuyên	100% hồ sơ nộp dưới dạng trực tuyến phải có kết quả bản điện tử
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	Công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC	Thường xuyên	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 thiết lập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung	Công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC	Thường xuyên	100% thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí phải đầy đủ, khớp đúng về tài khoản thụ hưởng

² 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	Bộ phận thực hiện	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
4.3	Tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ đăng ký tài khoản thanh toán và hướng dẫn thanh toán trực tuyến cho người dân	Cán bộ Một cửa, Công chức các phòng Sở	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
4.4	Rà soát, phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí	Công chức đầu mối kiểm soát TTHC, Kế toán Văn phòng Sở	Thường xuyên	100% thủ tục có quy định thu phí, lệ phí có ít nhất 01 hồ sơ được thanh toán trực tuyến ³
4.5	Rà soát các giải pháp tăng tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	Công chức các phòng Sở	Thường xuyên	100% hồ sơ có phí, lệ phí có phát sinh thanh toán trực tuyến
5	Nhóm chỉ số “Số hóa hồ sơ”			
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	Công chức đầu mối kiểm soát TTHC	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	Công chức đầu mối kiểm soát TTHC	Thường xuyên	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	Cán bộ Một cửa	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	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia xử lý hồ sơ	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	Cán bộ Một cửa, Công chức các phòng Sở	Thường xuyên	- Có tài liệu hướng dẫn và được phổ biến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã
5.6	Thực hiện tốt việc tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ đã số hóa trong quá trình tiếp nhận hồ sơ	Cán bộ Một cửa, Công chức tham	Thường xuyên	100% hồ sơ thủ tục hành chính được tái sử dụng dữ liệu, giấy tờ

³ 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	Bộ phận thực hiện	Thời gian hoàn thành	Mục tiêu, Sản phẩm đầu ra
		gia xử lý hồ sơ		
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	Công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC	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	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia xử lý hồ sơ	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 ⁴
6.3	Thường xuyên kiểm tra, rà soát đề xuất nâng cấp hoàn thiện các tính năng của Hệ thống thông tin giải 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	Công chức được phân công tác quản trị Hệ thống	Thường xuyên	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục 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,	Cán bộ Một cửa, Công chức các phòng Sở	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	Cán bộ Một cửa, Công chức tham gia xử lý TTHC	Thường xuyên	Tỷ lệ hài lòng của người dân trên 95%

⁴ 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”