

Số: **114** /KH-UBND

Thái Nguyên, ngày **08** tháng 6 năm 2023

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2023

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng; Chỉ thị số 02/CT-TTg ngày 26/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia; Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023; Văn bản số 1284/BTTTT-CĐSQG ngày 12/4/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng; Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 3373/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc Công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 20/02/2023 của UBND tỉnh Thái Nguyên về Chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên năm 2023; Theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 66/TTr-STTTT ngày 16/5/2023, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2023 với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT của tỉnh, tăng tỷ lệ cung cấp DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của tỉnh và cung cấp đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia, bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình đồng thời tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình thực tế phát sinh.

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn để nâng cao nhận thức, kỹ năng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện DVCTT. Huy động tối đa sự tham gia của xã hội trong cung cấp DVCTT.

Bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC trên địa bàn tỉnh.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT bảo đảm thực chất, hiệu quả, đồng thời nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm thúc đẩy quá trình CCHC, phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu tại Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

2. Mục tiêu cụ thể

Giao chỉ tiêu thực hiện cung cấp DVCTT toàn trình, tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2023, cụ thể như sau:

| TT | Cấp thực hiện | Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp DVCTT toàn trình ¹ | Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình ² |
|----|---------------|---|--|
| 1 | Cấp tỉnh | 100% | 65% |
| 2 | Cấp huyện | 100% | 60% |
| 3 | Cấp xã | 100% | 55% |

100% cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh sử dụng DVCTT trong các giao dịch, đồng thời tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

III. GIẢI PHÁP

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Thường xuyên rà soát, bổ sung các TTHC đủ điều kiện triển khai DVCTT toàn trình vào Danh mục DVCTT toàn trình trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên nhằm bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình.

¹ Tỷ lệ được tính trên số TTHC đủ điều kiện cung cấp DVC toàn trình, Tỷ lệ = Tổng số TTHC đủ điều kiện và đã được cung cấp DVC toàn trình/Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp DVC toàn trình. Căn cứ điểm c, mục 2 phần Mục tiêu tại Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023 (ban hành theo Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Chủ tịch Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số).

² Tỷ lệ được tính đối với TTHC được cung cấp DVC toàn trình, Tỷ lệ = Tổng số hồ sơ thực hiện trực tuyến toàn trình/Tổng số hồ sơ. Căn cứ mục điểm e, Mục 2 Chính phủ số, phần Mục tiêu tại Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.

Tổ chức cung cấp trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên và tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Hoàn thành biểu mẫu điện tử (eForm) chuẩn cho 100% các DVCTT toàn trình trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, đồng thời kết nối tích hợp hệ thống ký số từ xa phục vụ nhu cầu xác thực điện tử cho hồ sơ TTHC.

2. Nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ

Mở rộng dịch vụ Tư vấn chính công ích trong tiếp nhận và trả kết quả theo nhu cầu của người dân, doanh nghiệp; tăng cường các giải pháp thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán qua Cổng dịch vụ công quốc gia.

Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng viễn thông, mở rộng băng thông, đảm bảo đường truyền Internet hoạt động ổn định, đáp ứng nhu cầu người dân và doanh nghiệp trong việc truy cập, khai thác và sử dụng DVCTT; triển khai các biện pháp để cung cấp thông tin, khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến; giải đáp kịp thời thắc mắc trong quá trình thực hiện các TTHC; theo dõi thông tin về tình trạng tiếp nhận, xử lý, trả kết quả TTHC thông qua các chức năng thông báo tự động trên hệ thống.

3. Tăng cường hướng dẫn sử dụng DVCTT

Nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc nâng cao chất lượng DVCTT, đồng thời nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về hiệu quả, lợi ích của việc sử dụng DVCTT.

Xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng DVCTT với nhiều hình thức đa dạng, ngắn gọn, dễ hiểu như: tài liệu giấy, hình ảnh minh họa, video hướng dẫn... đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, các cơ quan báo chí của tỉnh, Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

Nghiên cứu ứng dụng trợ lý ảo trên để hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVCTT tỉnh Thái Nguyên đảm bảo hiệu quả, đúng quy định.

Lồng ghép vào các hoạt động của tổ Công nghệ số cộng đồng tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt, nắm bắt kỹ năng sử dụng thành thạo các nền tảng số, ứng dụng số cơ bản như: Định danh điện tử cá nhân, bảo hiểm xã hội, sổ sức khỏe điện tử, thực hiện DVCTT trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên và Cổng dịch vụ công quốc gia.

4. Nghiên cứu, tham mưu xây dựng chính sách thúc đẩy DVCTT

Tổ chức nghiên cứu rà soát, đề xuất danh mục và mức thu phí đối các loại phí đủ điều kiện cung cấp trực tuyến (thu phí theo các Nghị quyết của HĐND tỉnh) với hoạt động cung cấp DVCTT nhằm thúc đẩy thực hiện DVCTT.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu UBND tỉnh công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; chủ động đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung mục tiêu và nội dung của Kế hoạch cho phù hợp với thực tế.

Định kỳ hàng tháng phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị có liên quan: xây dựng cung cấp các biểu mẫu điện tử cho các DVCTT toàn tỉnh lên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên, nghiên cứu tích hợp chữ ký số từ xa phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện các DVCTT; rà soát bổ sung nhằm bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn tỉnh.

Phối hợp với Sở Tài chính và các đơn vị liên quan đề xuất tham mưu ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

Tham mưu UBND tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra hoạt động cung cấp, sử dụng DVCTT của tỉnh đồng thời triển khai các giải pháp kiểm tra thực hiện TTHC trên môi trường số và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 01 năm tổng hợp kết quả báo cáo UBND tỉnh hoặc báo cáo khi có yêu cầu.

Chủ trì triển khai các nhiệm vụ để đẩy mạnh việc kết nối, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC và cung cấp DVCTT; phục vụ phát triển kinh tế xã hội; phục vụ kết nối, khai thác, bổ sung làm giàu dữ liệu dân cư theo đúng mục tiêu của Đề án số 06 phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

Giao nhiệm vụ cho Tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó thành viên tổ công nghệ số đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công.

Thường xuyên đôn đốc các doanh nghiệp Bưu chính, Viễn thông nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ triển khai DVCTT, thúc đẩy hoàn thành các kế hoạch, giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh.

Định hướng nội dung tuyên truyền, hướng dẫn các cơ quan thông tin, báo chí của tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, hiệu quả khi các quy trình thực hiện DVCTT; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện kế hoạch.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Đôn đốc hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát, chuẩn hóa, đơn giản hóa các TTHC, xây dựng ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông cùng các cơ quan liên quan tổ chức đánh giá các DVCTT.

Phối hợp, hướng dẫn các nội dung chuyên môn, nghiệp vụ về công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các vấn đề liên quan đến việc thực hiện các DVCTT theo quy định.

3. Sở Nội vụ

Tăng cường công tác kiểm tra nội dung nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp DVCTT tại các địa phương, đơn vị trong kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính hàng năm. Nghiên cứu, tham mưu bổ sung nhiệm vụ triển khai DVCTT vào bộ tiêu chí đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính cơ quan nhà nước. Theo dõi, đánh giá tác động của việc triển khai DVCTT đối với chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Tổ chức đào tạo nâng cao trình độ cho cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa, cán bộ xử lý hồ sơ TTHC tại các địa phương, đơn vị nhằm, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC.

4. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối, dự toán của các cơ quan, đơn vị, chế độ, tiêu chuẩn, định mức chi ngân sách hiện hành, tham mưu, báo cáo UBND tỉnh nguồn kinh phí chi thường xuyên thực hiện Kế hoạch theo quy định của Luật ngân sách nhà nước, quy định về phân cấp ngân sách và các văn bản hướng dẫn hiện hành.

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị liên quan trong việc tham mưu giải pháp khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

5. Công an tỉnh

Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc các địa phương đơn vị hoàn thành các chỉ tiêu tại Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 18/02/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên về Triển khai thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Triển khai hoàn thiện việc chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC của ngành trên cơ sở sử dụng xác thực, chia sẻ bằng dữ liệu của CSDL quốc gia về dân cư hoặc sử dụng định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an thực hiện trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

6. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn

Căn cứ Kế hoạch của UBND tỉnh, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện; định kỳ hàng quý, 06 tháng, 01 năm hoặc khi có yêu cầu tổng hợp kết quả báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông). Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về lãnh đạo, tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện của ngành, địa phương.

Thực hiện việc đơn giản hóa các TTHC, chuẩn hóa thành phần hồ sơ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc xây dựng, kết nối, chia sẻ CSDL về dân cư, CSDL chuyên ngành; đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, nhân lực triển khai thực hiện Kế hoạch.

Chủ động sử dụng các nguồn lực theo phân cấp ngân sách để triển khai thực hiện Kế hoạch. Triển khai các giải pháp trong thẩm quyền nhằm khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT, đề xuất, kiến nghị với cấp trên các giải pháp vượt thẩm quyền.

Đẩy mạnh tuyên truyền, đăng, phát các nội dung liên quan đến việc cung cấp và sử dụng DVCTT trên Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

Thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc triển khai sử dụng DVCTT trên địa bàn. Xem xét, nghiên cứu việc giao chỉ tiêu cụ thể đối với các phòng, ban chuyên môn trực thuộc; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, các đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét, chỉ đạo giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
 - Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
 - Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
 - UBND các huyện, thành phố;
 - UBND các xã, phường, thị trấn;
 - Báo Thái Nguyên, Đài PT&TH Thái Nguyên, Trung tâm Thông tin tỉnh;
 - Lưu: VT, KGVX, TH.
- Thaidh/KH16



Lê Quang Tiến