SAO Y Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai
Cơ quan:
Thời gian ký: 15.01.2025 13:46:38 +07:00

| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH ĐỒNG NAI | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 522 /UBND-HCC | *Đồng Nai, ngày 15 tháng 01 năm 2025* |

V/v triển khai giải pháp để khắc phục các tiêu chí trong Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi:
- Lãnh đạo các Sở, ban ngành tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố.

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Quyết định số 766/QĐ-TTg); Theo Kế hoạch số 310/KH-UBND ngày 20/9/2024 của UBND tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh đã được đưa vào vận hành từ ngày 25/11/2024, tích hợp, đồng bộ trạng thái theo thời gian thực với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/5/2024 Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp. Trên cơ sở kết quả đánh giá, xếp loại theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (https://dichvucong.gov.vn), tại mục "Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương" thì hiện tại Đồng Nai có số điểm 57,5/100 điểm, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố.

Để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tiêu chí có tỷ lệ thấp của các Sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

**1. Nhóm chỉ số: Công khai, minh bạch**

a) Lãnh đạo các Sở, ban ngành tỉnh

- Chỉ đạo cán bộ, công chức thường xuyên rà soát, theo dõi, tra cứu quyết định công bố bộ TTHC do Bộ ngành trung ương ban hành, đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC đúng hạn theo quy định, phối hợp triển khai cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác các TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện.

- Đối với việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh: Chủ động phối hợp UBND các huyện, thành phố đẩy nhanh tiến độ cấu hình 100% TTHC lĩnh vực ngành (3 cấp: tỉnh, huyện, xã) trên Hệ thống theo

Số 02, Nguyễn Văn Trị, phường Trung Dũng, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
TEL: (0251) 3822501 - FAX: (0251) 3823854 - 3824934

Kế hoạch số 310/KH-UBND ngày 20/9/2024 của UBND tỉnh; đảm bảo 100% hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và phải liên thông, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện. Đồng thời rà soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử của các TTHC đã triển khai trên Hệ thống mới, trường hợp có thay đổi so với quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt làm cơ sở để triển khai theo quy định.

b) Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm phối hợp các đơn vị liên quan cập nhật, công khai đầy đủ các nội dung, quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố trên Cở sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo đúng thời gian quy định.

c) Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp các đơn vị có liên quan rà soát chỉ số "Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia" kịp thời đồng bộ hồ sơ của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo thời gian thực.

**2. Nhóm chỉ số: Tiến độ giải quyết**

Các sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện (chỉ đạo UBND cấp xã):

a) Chỉ đạo các phòng ban, đơn vị có liên quan tập trung thực hiện rà soát hồ sơ đã tiếp nhận, đang tiếp tục xử lý từ ngày 23/12/2024 trở về trước trên phần mềm Một cửa điện tử - Egov (Hệ thống cũ) để xử lý dứt điểm, không để tồn tại hồ sơ chưa xử lý, chưa kết thúc trên hệ thống.

b) Rà soát tất cả các tài khoản của cán bộ, công chức tham gia trong quá trình xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh, đảm bảo sử dụng VNeID là tài khoản duy nhất trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, hạn chế ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Chủ động phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông để hỗ trợ cấp quyền tài khoản của cán bộ, công chức tham gia trong quá trình tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới.

c) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị. Đồng thời nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về chất lượng phục vụ trong giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến; định kỳ hàng tháng rà soát cán bộ, công chức để xảy ra chậm trễ trong giải quyết TTHC, làm cơ sở đánh giá xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ trong năm.

**3. Nhóm chỉ số: Dịch vụ trực tuyến**

**a) Dịch vụ công trực tuyến:**

- Đối với chỉ số Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Giao các sở, ban ngành tỉnh chỉ đạo rà soát danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý có đủ điều

kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình do Bộ, ngành trung ương ban hành; kịp thời phối hợp Sở Thông tin và truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh điều chỉnh danh sách dịch vụ công trực tuyến đã ban hành trước đây, cấu hình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo thực hiện thống nhất trong toàn quốc theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023.

- Đối với các chỉ số Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ; Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến: Yêu cầu các Sở, ban ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố (chỉ đạo UBND cấp xã) nghiên cứu, có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, xử lý hồ sơ nộp trực tuyến đúng hạn, góp phần nâng cao chỉ số này của tỉnh.

**b) Thanh toán trực tuyến** (gồm các chỉ số: Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến; 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 hồ sơ thanh toán trực tuyến): Yêu cầu các Sở, ban ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố (chỉ đạo UBND cấp xã) khẩn trương thực hiện **Chiến dịch thần tốc 30 ngày** " Nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai" theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 15984/UBND-HCC ngày 26/12/2024.

c) Thực hiện Nghị quyết số 188/NQ-CP ngày 11/10/2024 của Chính phủ về Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 9 năm 2024 giao địa phương đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình, phấn đấu đến hết năm 2025 khối địa phương đạt tối thiểu 70% hồ sơ dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp được xử lý trực tuyến toàn trình. Để bảo đảm hoàn thành mục tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình, yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại văn bản số 16088/UBND-HCC ngày 27/12/2024, phấn đấu đến hết năm 2025 đạt tối thiểu 70% hồ sơ dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp được xử lý trực tuyến toàn trình theo chỉ đạo của Chính phủ.

**4. Nhóm chỉ số: Số hóa hồ sơ**

a) Trên cơ sở Thông tư số 13/2023/TT-BNV của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử; Thông tư số 21/2024/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; Văn bản số 2122/VPCP-KSTT ngày 31/3/2024 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn tích hợp, kết nối, chia sẻ, khai thác kết quả số hóa hồ sơ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh: Yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp các đơn vị liên quan rà soát Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh đáp ứng yêu cầu số hóa hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC, kho lưu trữ điện tử,… và triển khai hướng dẫn công tác số hóa trên địa bàn tỉnh theo quy định.

b) Yêu cầu các Sở, ban ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố (chỉ đạo UBND cấp xã): Thực hiện số hoá hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC theo đúng hướng dẫn và quy định; đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải có giá trị pháp lý khi đưa lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để tái sử dụng khi cơ quan, cán bộ, công chức, công dân, doanh nghiệp có nhu cầu khai thác các kết quả điện tử.

**5. Nhóm chỉ số: Mức độ hài lòng**

Các Sở, ban ngành tỉnh, UBND các huyện thành phố (chỉ đạo UBND cấp xã):

a) Rà soát, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp gửi phản ánh kiến nghị đến đơn vị tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia liên quan đến hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân; các trường hợp chậm trễ, không thực hiện, thực hiện không đúng Nghị quyết 68/NQ-CP và Quyết định 23/2021/QĐ-TTg.

b) Chỉ đạo cán bộ, công chức nâng cao tinh thần trách nhiệm giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo thời gian quy định, không để hồ sơ chậm, muộn dẫn đến trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, làm ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tỉnh.

Để nâng cao chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử của tỉnh trong thời gian tới trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, yêu cầu các đơn vị triển khai các giải pháp khắc phục các chỉ số có tiêu chí thấp trong Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trường hợp có khó khăn vướng mắc báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ tổng hợp) để chỉ đạo xử lý./.

***Nơi nhận:***
- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh, Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCTC, HCC;

**CHỦ TỊCH**

**Võ Tấn Đức**