

Số: *97*/KH-UBND

Đồng Nai, ngày 12 tháng 4 năm 2023

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai 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;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Văn bản số 5406/BTTTT-CĐSQG ngày 03/11/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương xây dựng kế hoạch Chuyển đổi số năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 177/KH-UBND ngày 05/8/2022 triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/3/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chuyển đổi số tỉnh Đồng Nai đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 282/KH-UBND ngày 29/12/2022 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2023 và Kế hoạch số 283/KH-UBND ngày 29/12/2022 của UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 01/3/2023 của UBND tỉnh về Chuyển đổi số tỉnh Đồng Nai năm 2023;

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Đẩy mạnh thực hiện rà soát, đơn giản hóa thành phần hồ sơ và tối ưu hóa quy trình giải quyết; giảm phí, lệ phí thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện truy cập khác nhau.

- Tuyên truyền thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt hiệu quả cao; tiết kiệm được thời gian, công sức, chi phí phát sinh; công khai, minh bạch thông tin, nội dung giải quyết từng thủ tục hành chính (TTHC) của các đơn vị.

- Nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến góp phần đẩy mạnh chỉ số cải cách hành chính tỉnh; gia tăng sự tin tưởng của người dân vào bộ máy hành chính nhà nước nói chung và quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ TTHC nói riêng.

2. Yêu cầu:

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ngành, địa phương trong chỉ đạo thực hiện rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ và tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin. Đồng thời, nghiên cứu rà soát, tham mưu cho cấp có thẩm quyền ban hành chính sách giảm phí, lệ phí nếu thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến.

- Thường xuyên rà soát, hoàn thiện danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; tập trung vào nhóm thủ tục liên quan đến doanh nghiệp hoặc các thủ tục có thành phần hồ sơ đơn giản, có tần suất giao dịch cao.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến phải thường xuyên, liên tục, thông tin dễ tiếp cận và hiệu quả đối với từng đối tượng, tiết kiệm, tránh hình thức. Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT).

II. NỘI DUNG, MỤC TIÊU VÀ NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1.1 Mục tiêu

- 100% thủ tục hành chính được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính; tích hợp, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công của tỉnh đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; 100% các dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh, huyện, xã có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến; tỷ lệ giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt các hồ sơ thủ tục hành chính đạt tối thiểu 30% tại cấp sở, 5% tại cấp huyện.

- 50% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng được điền sẵn dữ liệu mà người dùng đã cung cấp trước đó theo thỏa thuận, phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

- 50% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương.

- Tối thiểu 50% hồ sơ thủ tục hành chính cấp tỉnh, 20% hồ sơ thủ tục hành chính cấp huyện, 15% hồ sơ thủ tục hành chính cấp xã được số hóa trong năm 2023.

1.2. Nhiệm vụ

- Hoàn thiện Cổng dịch vụ công của tỉnh: Giao diện, chức năng, thao tác của người dân, đảm bảo thuận tiện hơn trong quá trình nộp hồ sơ, nhận kết quả;

tích hợp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ được thông suốt.

- Thường xuyên rà soát và cung cấp 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện lên dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần.

- Tích hợp giải pháp ký số vào cổng dịch vụ công của tỉnh để tạo thuận lợi cho người dân tham gia các thủ tục hành chính.

- Tiếp tục thực hiện thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua tin nhắn SMS để thông báo cho người dân biết tiến độ giải quyết hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính khi thực hiện TTHC, đảm bảo hiệu quả, chính xác; khai thác hiệu quả Cổng Hành chính công tỉnh trên Zalo để cung cấp tiện ích tra cứu thủ tục hành chính và tình trạng hồ sơ, khảo sát ý kiến người dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Rà soát, tổ chức thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo kế hoạch của UBND tỉnh, gắn với triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- Tiếp tục thực hiện việc kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Bảo hiểm xã hội, đất đai, hộ tịch... với Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

- Nghiên cứu, trình Hội đồng nhân dân tỉnh Nghị quyết giảm phí, lệ phí trong trường hợp thanh toán trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện.

- Triển khai đồng bộ việc thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh qua các ứng dụng thanh toán không dùng tiền mặt tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Tuyên truyền thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT

2.1 Mục tiêu

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 70% tại cấp sở, 30% tại cấp huyện và 20% tại cấp xã.

- Kết quả của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp tối thiểu 60% tại cấp sở, 30% tại cấp huyện, 20% tại cấp xã.

- 100% Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng các chuyên trang, chuyên mục để tuyên truyền, hướng dẫn, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

2.2. Nhiệm vụ

- Xây dựng chuyên mục, tin, bài, phim ngắn, video clip, thông tin dưới dạng đồ họa hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để đăng tải, tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương và các nền tảng công nghệ số trên mạng xã hội Facebook, Zalo...

- Tuyên truyền qua các pa-nô, băng-rôn, tranh cổ động, màn hình điện tử, dịch vụ SMS... trong thực hiện tuyên truyền về hiệu quả, lợi ích trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đề xuất các giải pháp hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; trong đó chú trọng các giải pháp về truyền thông, hướng dẫn, giảm thời gian giải quyết, tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành chính sách giảm phí, lệ phí khi thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến..., tập trung vào các nhóm thủ tục như cấp phép xây dựng, đăng ký khai sinh...

- Thường xuyên tập huấn cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chức hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại cấp huyện, cấp xã.

- Tiếp tục kiện toàn hoạt động Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh và hệ thống công nghệ hỗ trợ cung cấp thông tin, hướng dẫn thủ tục hành chính và quản lý, giám sát công tác giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác.

2. Các cơ quan, đơn vị và địa phương căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, hàng năm xây dựng kế hoạch, kinh phí đảm bảo hạ tầng kỹ thuật CNTT để thực hiện hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, thực hiện tuyên truyền trình cấp có thẩm quyền quyết định theo phân cấp quản lý ngân sách nhà nước hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chỉ đạo tổ chức thực hiện nghiêm túc các mục tiêu, nhiệm vụ tại Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

- Các Sở, ban ngành rà soát cụ thể mức thu phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính và đề xuất cụ thể mức thu phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh thông qua Sở Tài chính.

- Thực hiện rà soát, chuẩn hóa và đề xuất bổ sung đối với các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần của ngành, lĩnh vực, địa phương quản lý theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

- Đẩy mạnh, đa dạng hình thức tuyên truyền, hướng dẫn thực hành cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các

DVCTT do cơ quan, đơn vị, địa phương mình thực hiện trên Cổng dịch vụ công tỉnh và ứng dụng trên thiết bị di động thông minh.

- UBND các huyện, thành phố chưa ban hành Quyết định về quy trình thu phí, lệ phí áp dụng cho các hình thức thu trực tiếp, trực tuyến tại địa phương khẩn trương xây dựng, ban hành Quyết định và kế hoạch triển khai thực hiện trước ngày 31/5/2023; phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện.

- UBND các huyện, thành phố chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở cấp huyện, cấp xã tổ chức biên tập nội dung thông tin, tuyên truyền về hướng dẫn sử dụng, hiệu quả và lợi ích của việc sử dụng các DVCTT phù hợp với địa phương mình; đăng, phát qua hệ thống loa truyền thanh xã, phường, thị trấn, ấp, tổ dân phố, khu dân cư... vào thời điểm thích hợp. Hàng năm, bố trí ngân sách địa phương để tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền trên địa bàn.

- Thực hiện báo cáo lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ, đồng gửi Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, tổng hợp.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

- Phát triển, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (Cổng dịch vụ công, phần mềm một cửa điện tử của tỉnh) kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và các bộ, ngành, địa phương để cung cấp tất cả các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần. Quản lý việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau bao gồm các thiết bị di động thông minh để người dân, doanh nghiệp được lựa chọn về dịch vụ, thuận tiện, phù hợp nhất. Thực hiện tích hợp giải pháp ký số vào Cổng dịch vụ công của tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 936/BTTTT-NEAC ngày 22/3/2023.

- Triển khai tổ chức tập huấn quy trình số hóa và thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

- Thực hiện kết nối, khai thác hiệu quả các dịch vụ cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia; đặc biệt là kết nối, khai thác triệt để dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia để cung cấp hiệu quả các DVCTT toàn trình, một phần, giảm thiểu giấy tờ khi người dân và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công.

- Thực hiện phối hợp duy trì kết nối Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để đánh giá, đo lường, công bố trực tuyến, mức độ, chất lượng cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; từ đó, tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh có biện pháp để cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch, đánh giá tình hình thực hiện, định kỳ báo cáo lồng ghép trong báo cáo kết quả xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Văn phòng UBND tỉnh

Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử của các cơ quan, đơn vị đảm bảo các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được chuẩn hóa; thực hiện triển khai rà soát và tổng hợp đề xuất của các đơn vị, địa phương đối với các dịch vụ công đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

4. Sở Nội vụ

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ được UBND tỉnh giao tại Kế hoạch này.

- Trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị, địa phương để đánh giá công vụ, xếp loại kết quả thực hiện cải cách hành chính năm 2023 theo quy định.

5. Sở Tài chính

Chủ trì, đôn đốc các sở, ban ngành khẩn trương rà soát các khoản phí, lệ phí hiện hành thuộc ngành, lĩnh vực quản lý và đề xuất cụ thể mức thu phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến; tổng hợp các nội dung đề xuất; hoàn thiện trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Đồng Nai, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương

Triển khai các nội dung thông tin, tuyên truyền; thực hiện các chuyên mục tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan hành chính của tỉnh cung cấp.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp và kịp thời./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Đài PT - TH ĐN, Báo ĐN, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu VT, HCTC, HCC.



CHỦ TỊCH

Cao Tiến Dũng