

KẾ HOẠCH
Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 302/KH-UBND ngày 30/12/2023 của của Chủ tịch UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2024; Văn phòng UBND tỉnh ban hành Kế hoạch như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích:

a) Đổi mới và nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Đẩy mạnh thực hiện 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 khác nhau.

b) Nâng cao hiệu quả hoạt động của Văn phòng UBND tỉnh theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và 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.

c) Tăng cường chất lượng việc công bố, công khai minh bạch thủ tục hành chính; vận hành, khai thác có hiệu quả hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC, tăng cường kiểm tra thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC... nhằm tạo nên chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của cán bộ và nhân dân về công tác kiểm soát TTHC.

d) 100% thủ tục hành chính được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh để đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

e) Tối thiểu 70% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được số hóa.

f) Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt tối thiểu 97%.

2. Yêu cầu:

a) Kiểm soát thủ tục hành chính:

- Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa, loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính; chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa trong quá trình giải quyết một thủ tục

hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông; đẩy mạnh việc tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để xây dựng hoặc hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến, tích hợp, cung cấp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết.

- Đề xuất phương án liên thông, phương án phân cấp giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tạo thuận lợi cho người dân, phù hợp với năng lực quản lý, giải quyết của đơn vị.

- Rà soát, đánh giá, phê duyệt các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết có thể triển khai việc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

- Khai thác hiệu quả hệ thống thông tin, công khai, minh bạch, đồng bộ các thông tin liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính bao gồm quy định về thủ tục hành chính, hồ sơ mẫu, tiến độ giải quyết hồ sơ, phản ánh kiến nghị liên quan, công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công tại đơn vị theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng Thông tin điện tử.

b) Triển khai Kế hoạch số 5755/KH-UBND ngày 27/5/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Kiện toàn Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa các cấp đảm bảo hoạt động hiệu quả theo Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; trong đó trọng tâm là đảm bảo điều kiện triển khai nhiệm vụ số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu về dân cư được kết nối trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa theo quy định của Văn phòng Chính phủ.

- Xử lý nghiêm trách nhiệm của công chức, viên chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho người dân và tổ chức; thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện, thực chất trong giải quyết thủ tục hành chính trong đó, tập trung quyết liệt các nhiệm vụ:

- Thực hiện nghiêm túc quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

- Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023, đáp ứng yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; hướng dẫn, tổ chức triển khai số hóa đến tất cả các

công chức, viên chức tham gia việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp; không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa theo đúng quy định.

- Hoàn thành 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 Văn phòng UBND tỉnh phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện chứng thực bản sao điện tử và sử dụng bản chứng thực điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến; trước hết là trong các hồ sơ thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính, đội ngũ công chức viên chức.

d) Triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính

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.

đ) Nâng cao hiệu quả giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp

Tăng cường trách nhiệm của Trưởng các đơn vị trong giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh; chia sẻ công khai kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị trên các Cổng thông tin tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tỉnh, Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

- Tiếp tục kiện toàn hoạt động Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh.

e) Động viên, khen thưởng kịp thời đối với những cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc; đồng thời xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể thực hiện không tốt nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

II. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

(Phụ lục nội dung nhiệm vụ cụ thể thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Hành chính - Tổ chức

a) Tham mưu triển khai Kế hoạch này trên cơ sở xác định các nhiệm vụ, biện pháp cụ thể đảm bảo tiến độ đề ra; tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Sở Nội vụ kết quả thực hiện kiểm soát TTHC theo định kỳ, đột xuất.

b) Tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh các kế hoạch liên quan: Tuyên truyền kiểm soát TTHC, kiểm tra kiểm soát TTHC. Cử công chức, viên chức tham gia bồi dưỡng, tập huấn về công tác kiểm soát TTHC.

c) Tổng hợp kết quả thực hiện của các phòng, ban, trung tâm, công thông tin báo cáo Sở Nội vụ theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Rà soát, cập nhật bổ sung kịp thời, đồng bộ thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính các ngành, các cấp.

b) Ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử

c) Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa, loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính; Kiến nghị cắt giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa.

d) Rà soát, thống kê danh mục, nội dung trình công bố bổ sung TTHC nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết.

e) Hoàn thiện quy chế hoạt động, Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã theo định hướng Quyết định 468/QĐ-TTg về đổi mới cơ chế MC, MCLT và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Đảm bảo cơ sở vật chất cho hoạt động số hóa hồ sơ TTHC, thanh toán không tiền mặt, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu về dân cư; Tiếp tục thực hiện mô hình giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; Triển khai theo hướng dẫn của Trung ương về việc chuyển giao tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm phục vụ HCC, Bộ phận Một cửa các cấp.

f) Giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động Trung tâm phục vụ Hành chính công, 100% Bộ phận Một cửa theo quy định của Văn phòng Chính phủ; Tiếp tục triển khai tiện ích SMS, ZMS, email thông tin kết quả giải quyết hồ sơ, nghĩa vụ tài chính, khảo sát ý kiến người dân; Duy trì, khai thác, sử dụng hiệu quả hệ thống giám sát (camera) tập trung các xã, huyện về tình hình quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động của Bộ phận 1 cửa cấp huyện, xã.

g) Hỗ trợ hướng dẫn quy trình số hóa cho CCVC tiếp nhận, giải quyết TTHC; Tổ chức thực hiện quy trình số hóa hồ sơ TTHC; Cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp;

i) Tăng cường trách nhiệm của các đơn vị, địa phương trong giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Tổng đài Dịch vụ công 1022 của tỉnh; Công khai kết quả giải quyết PAKN trên Cổng thông tin PAKN của tỉnh, Cổng DVC quốc gia; Kiện toàn hoạt động, năng lực Tổng đài viên Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh và hệ thống công nghệ hỗ trợ.

3. Phòng Quản trị - Tài vụ:

Chủ trì phối hợp Phòng Hành chính - Tổ chức lập dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động kiểm soát TTHC.

4. Các phòng, ban, trung tâm, công thông tin

a) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình phổ biến, quán triệt, cập nhật, bổ sung việc thực hiện các quy định về kiểm soát TTHC thuộc lĩnh vực được phân

công theo dõi phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xử lý các nhiệm vụ có liên quan theo quy định.

b) Thực hiện xử lý hồ sơ một cửa của sở, ban, ngành theo đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh. Yêu cầu các Trưởng các Phòng, Ban, Trung tâm và Công thông tin điện tử tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này. /.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Chánh, các Phó Chánh VP UBND tỉnh;
- Các phòng, ban, trung tâm, công thông tin;
- Lưu: VT, HCTC, Phong.

CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Kim Long



Phụ lục

NỘI DUNG NHIỆM VỤ CỤ THỂ THỰC HIỆN CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG UBND TỈNH NĂM 2024

Kèm theo Kế hoạch số /KH-VP ngày tháng 01 năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh

Stt	Nội dung thực hiện		Kết quả/ Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	Mục tiêu	Nhiệm vụ				
1.	Hoàn thiện các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính					
1.1	Tổ chức, triển khai thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm của tỉnh	Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024	Phòng Hành chính - Tổ chức	Các phòng, ban, trung tâm, công thông tin		Trước ngày 31/01/2024
1.2	Cập nhật, sửa đổi các quy định liên quan về công tác kiểm soát thủ tục hành chính do trung ương ban hành	Văn bản triển khai	Phòng Hành chính - Tổ chức	Các phòng, ban, trung tâm, công thông tin		Thường xuyên
1.3	Kiểm toàn Hệ thống cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ Kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng UBND tỉnh.	Văn bản kiện toàn	Phòng Hành chính – Tổ chức	Các phòng, ban, trung tâm, công thông tin		Thường xuyên
2.	Kiểm soát thủ tục hành chính					
2.1	100% bộ TTHC ban hành kịp thời	Rà soát, cập nhật bổ sung kịp thời, đồng bộ thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính các ngành, các cấp	Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Bộ TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên

Stt	Nội dung thực hiện		Kết quả/ Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	Mục tiêu	Nhiệm vụ				
2.2	100% quy trình điện tử được cấu hình trên phần mềm Một cửa điện tử kịp thời	Ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử	Quyết định	Phòng Hành chính - Tổ chức		Thường xuyên
2.3	100% TTHC công khai đúng hạn	Công khai bộ TTHC kịp thời trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh	TTHC công khai trên Cổng Thông tin điện tử	Cổng Thông tin điện tử	Trung tâm Hành chính công	Thường xuyên
2.4	- 10% TTHC kiến nghị đơn giản hoá - Giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa.	Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa, loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính; - Kiến nghị cải giảm thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa	- Kế hoạch rà soát đơn giản hóa; - Quyết định phê duyệt PA đơn giản hóa	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Quý III/2024
2.5	100% TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước được thực hiện rà soát, thống kê, công bố, công khai	Rà soát, thống kê danh mục, nội dung trình công bố bộ sung TTHC nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết.	- Tờ trình của Sở, ban ngành. - Quyết định công bố TTHC nội bộ của Chủ tịch UBND tỉnh.	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Trước ngày 14/3/2024
3.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông					

Stt	Nội dung thực hiện		Kết quả/ Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	Mục tiêu	Nhiệm vụ				
3.1	Trung tâm phục vụ HCC, BPMC tổ chức hoạt động theo định hướng đổi mới theo Quyết định 468/QĐ-TTg	Hoàn thiện quy chế hoạt động, Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã theo định hướng Quyết định 468/QĐ-TTg về đổi mới cơ chế MC, MCLT và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP Đảm bảo cơ sở vật chất cho hoạt động số hóa hồ sơ TTHC, thanh toán không tiền mặt, khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu về dân cư Tiếp tục thực hiện mô hình giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính Triển khai theo hướng dẫn của Trung ương về việc chuyển giao tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm phục vụ HCC, Bộ phận Một cửa các cấp	Trung tâm phục vụ HCC tỉnh, 100% BPMC cấp huyện, cấp xã có quy chế hoạt động đảm bảo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
			Cơ sở vật chất đạt được bố trí	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
			Hồ sơ tiếp nhận không phụ thuộc địa giới hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
			Văn bản, Kế hoạch thực hiện	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Khi có hướng dẫn của Bộ ngành TW
3.2	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt tối thiểu 97%	Giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động Trung tâm phục vụ Hành chính công, 100% Bộ phận Một cửa theo quy định của Văn phòng Chính phủ	Báo cáo định kỳ	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên

Stt	Nội dung thực hiện		Kết quả/ Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	Mục tiêu	Nhiệm vụ				
3.3	Tỷ lệ hài lòng của người dân đạt tối thiểu 94% tại các cấp	Tiếp tục triển khai tiện ích SMS, ZMS, email thông tin kết quả giải quyết hồ sơ, nghĩa vụ tài chính, khảo sát ý kiến người dân	Các tiện ích được hoàn thiện và triển khai	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
3.4	Hệ thống giám sát BPMC hoạt động ổn định	Duy trì, khai thác, sử dụng hiệu quả hệ thống giám sát (camera) tập trung các xã, huyện về tình đề quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động của Bộ phận 1 cửa cấp huyện, xã	Hệ thống giám sát hoạt động ổn định	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
4.	Đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện, thực chất trong giải quyết thủ tục hành chính					
4.1	Tối thiểu 70% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 40% hồ sơ thủ tục hành chính tại cấp huyện, 35% ở cấp xã được số hóa	Hỗ trợ hướng dẫn quy trình số hóa cho CCVC tiếp nhận, giải quyết TTHC	Hướng dẫn CCVC thực hiện số hóa theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công		Thường xuyên
		Tổ chức thực hiện quy trình số hóa hồ sơ TTHC	Hồ sơ TTHC được số hóa	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Phòng Hành chính - Tổ chức	Thường xuyên
		Cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp	Bản điện tử có giá trị pháp lý kết quả TTHC	Phòng Hành chính - Tổ chức		Thường xuyên

Stt	Nội dung thực hiện		Kết quả/ Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	Mục tiêu	Nhiệm vụ				
5	Nâng cao hiệu quả giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp					
5.1	- Tối thiểu 97% PAKN xử lý dứt điểm, đúng hạn; - Tỷ lệ hài lòng người dân về giải quyết PAKN đạt tối thiểu 93%	Tăng cường trách nhiệm của các đơn vị, địa phương trong giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Tổng đài Dịch vụ công 1022 của tỉnh Công khai kết quả giải quyết PAKN trên Cổng thông tin PAKN của tỉnh, Cổng DVC quốc gia Kiểm toàn hoạt động, năng lực Tổng đài viên Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh và hệ thống công nghệ hỗ trợ	PAKN giải quyết kịp thời	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cổng Thông tin điện tử	Thường xuyên
			Nội dung giải quyết được công khai	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cổng Thông tin điện tử	Thường xuyên
			Tổng đài 1022 đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Cổng Thông tin điện tử	Thường xuyên