

Số: **650**/KH-UBND

Đắk Nông, ngày **06** tháng 10 năm 2023

KẾ HOẠCH

Giao chỉ tiêu và nâng cao chất lượng, hiệu quả việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2023-2024

- 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;

- Thực hiện Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/06/2021 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; 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 570/QĐ-UBND ngày 21/3/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 01/11/2022 của Tỉnh ủy về Chuyển đổi số tỉnh Đắk Nông đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Giao chỉ tiêu và nâng cao chất lượng, hiệu quả việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2023-2024, cụ thể như sau:

I. SƠ BỘ TÌNH HÌNH DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

- Công Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của tỉnh đã tích hợp ứng dụng một cửa điện tử liên thông của tỉnh, được triển khai cho toàn tỉnh bao gồm: 19/19 Sở, Ban, ngành tập trung tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh; 08/08 UBND huyện, thành phố; 71/71 xã, phường, thị trấn; 352 cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập, trực thuộc.

- Tính đến tháng 07/2023, tổng số TTHC của tỉnh là 1.710, trong đó số DVCTT toàn trình là 804, DVCTT một phần là 906 (Theo Quyết định số 889/QĐ-UBND ngày 25/7/2023 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục TTHC trực tuyến toàn trình và một phần trên địa bàn tỉnh Đắk Nông); tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận toàn trình là 28.459/136.078, đạt tỷ lệ 17,3%, tỷ lệ hồ sơ được xử lý toàn trình là 28.211/163.006 đạt tỷ lệ 17,3%.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT trên cả hai phương diện: Tăng tỷ lệ cung cấp DVCTT và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến thực tế phát sinh; 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 thủ tục hành chính (TTHC) nói riêng. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của tỉnh, xây dựng chính quyền số và xã hội số ngày càng toàn diện.

- Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cần bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; tận dụng tối đa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu (CSDL) của các Bộ, ngành trung ương và của tỉnh phục vụ giải quyết TTHC một cách hiệu quả.

- Bảo đảm đồng bộ với việc 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 theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Yêu cầu

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các Sở, Ban, 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.

- 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 DVCTT.

III. MỤC TIÊU CHUNG

- Phần đầu 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- 50% hồ sơ trực tuyến phát sinh trên tổng số hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ 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.

- Phần đầu 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa, trên 50% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến, trên 30% người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến từ xa.

- 100% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến (cấu hình phí, lệ phí) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia; tối thiểu 60% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến; 30% hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính.

- 100% hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

IV. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Giao chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng DVCTT giai đoạn 2023-2024

(Chi tiết tại Phụ lục đính kèm).

2. Các nhiệm vụ cụ thể

2.1. Công tác tuyên truyền

- Nội dung thực hiện:

+ Xây dựng tài liệu giới thiệu, tài liệu hướng dẫn sử dụng DVCTT với hình thức đa dạng, ngắn gọn, dễ hiểu nhằm đăng tải trên các Trang thông tin điện tử, màn hình hiển thị tại Bộ phận một cửa các cấp.

+ Xây dựng các tin, bài, phóng sự hướng dẫn về quy trình thực hiện DVCTT trên các cơ quan báo, đài của tỉnh.

+ Quán triệt toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan, đơn vị, địa phương gương mẫu đi đầu đăng ký và sử dụng DVCTT, đồng thời, tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT.

- Đơn vị chủ trì: Các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Công an tỉnh và các đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2.2. Hoàn thiện hạ tầng và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

- Nội dung thực hiện:

+ Nâng cấp, xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; triển khai Kho dữ liệu dùng chung, hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu kết quả số hóa hồ sơ TTHC; áp dụng chữ ký số trong giải quyết hồ sơ và lưu trữ phục vụ cho quản lý, khai thác tài liệu điện tử trong giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp; giao diện, chức năng, thao tác của người dân, bảo đảm thuận tiện hơn trong quá trình nộp hồ sơ, nhận kết quả; thường xuyên rà soát và cung cấp 100% TTHC đủ điều kiện lên DVCTT toàn trình, một phần.

+ 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 thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, phục vụ việc giải quyết TTHC trên cơ sở hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

+ Chuẩn hóa dữ liệu thủ tục hành chính, đảm bảo dữ liệu thủ tục hành chính được đồng bộ, thống nhất giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông

- Đơn vị phối hợp: Các Sở, Ban, ngành có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hoàn thành trong năm 2023.

2.3. Tập huấn, đào tạo

- Nội dung thực hiện:

+ Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp nhận, sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan nhà nước cung cấp.

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

- Đơn vị chủ trì: Các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

2.4. Triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp

- Nội dung thực hiện:

+ Rà soát, đánh giá dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình của các cơ quan, đơn vị bảo đảm được vận hành ổn định, đúng quy định và quy trình của thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát, cập nhật, điều chỉnh kịp thời, đầy đủ, chính xác các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

+ Rà soát, thông báo công khai không nhận hồ sơ giấy và thanh toán trực tuyến (cấu hình phí, lệ phí) đối với các DVCTT toàn trình thuộc lĩnh vực của ngành, lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương;

+ Trang bị tối thiểu 01 máy tính, 01 máy quét riêng để phục vụ người dân và doanh nghiệp đăng ký trực tuyến mỗi khi đến nộp hồ sơ; cung cấp thông tin liên hệ khi có nhu cầu được hướng dẫn đăng ký trực tuyến. Cử cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan, đơn vị trực tiếp hướng dẫn người dân và doanh nghiệp đăng ký trực tuyến.

+ Tiếp tục duy trì, cung cấp việc sử dụng các ứng dụng Zalo để triển khai phục vụ công dân, tổ chức tra cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ; đánh giá mức độ hài lòng khi giao dịch với các cơ quan hành chính; gửi phản ánh, kiến nghị; công khai các thông tin công dân, tổ chức quan tâm; tuyên truyền các chủ trương, chính sách... đến công dân, tổ chức.

+ Thực hiện số hóa hồ sơ TTHC theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

+ Thực hiện nghiêm túc việc luân chuyển hồ sơ giải quyết TTHC trong nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước bằng phương thức điện tử.

- Đơn vị chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, các Sở, Ban, ngành; UBND các cấp huyện, UBND cấp xã.

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

2.5. Công tác kiểm tra, giám sát:

- Nội dung thực hiện: Kiểm tra, giám sát, đánh giá về chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số lượng hồ sơ nộp trực tuyến của từng cơ quan, đơn vị phát sinh trên hệ thống, số lượng hồ sơ phát sinh qua dịch vụ.

- Đơn vị chủ trì: Sở Nội vụ

- Đơn vị phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan.

- Thời gian thực hiện: Năm 2023, 2024 (01 lần/năm)

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Được thực hiện từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành; nguồn xã hội hóa và các nguồn vốn huy động hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đơn đốc, kiểm tra, theo dõi việc thực hiện Kế hoạch này; hằng quý tổng hợp, thống kê số liệu phục vụ đánh giá mức độ thực hiện các chỉ tiêu.

- Hướng dẫn các cơ quan triển khai theo phạm vi thẩm quyền; kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

2. Công an tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, các tổ chức chính trị - xã hội và UBND các huyện, thành phố tham mưu triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ tại Đề án 06/CP của Chính phủ để thúc đẩy hiệu quả việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh bảo đảm theo quy định.

- Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

3. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xem xét, cân đối, tham mưu bố trí nguồn kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch này đúng theo quy định hiện hành.

4. Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh, các Sở, Ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao tại các Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này đạt chỉ tiêu tối thiểu được giao thuộc thẩm quyền và phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương; hàng quý thống kê, báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu gửi Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

- UBND các huyện, thành phố căn cứ nguồn lực thực tế tại địa phương để chỉ đạo, giao chỉ tiêu thực hiện đến các xã, phường, thị trấn thuộc phạm vi quản lý thực hiện đạt chỉ tiêu Kế hoạch UBND tỉnh giao.

- Triển khai các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn, tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp tăng cường sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, thực hiện trực tuyến từ xa.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội của tỉnh

Tích cực chỉ đạo triển khai thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên tìm hiểu, khai thác sử dụng DVCTT trên địa bàn tỉnh.

6. Sở Thông tin và Truyền thông (thông qua Cổng thông tin điện tử tỉnh), Báo Đắk Nông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và hệ thống truyền thanh cơ sở

Đẩy mạnh tăng cường thời lượng tuyên truyền, đăng, phát các nội dung liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; ý nghĩa, tầm quan trọng, các quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2023-2024. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị có văn bản đề xuất gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BCĐ Chuyển đổi số tỉnh Đắk Nông;
- Các Sở, Ban, ngành;
- Công an tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Bảo hiểm Xã hội tỉnh;
- Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh;
- Báo Đắk Nông;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NC(S).



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Chiến

PHỤ LỤC**Giao chỉ tiêu tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, xử lý trực tuyến cho các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2023-2024***(Kèm theo Kế hoạch số 650 /KH-UBND ngày 06 /10/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng DVCTT		Giao chỉ tiêu	
		Một phần	Toàn trình	Tỷ lệ DVC phát sinh hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến
I	Cấp tỉnh				
1	Sở Thông tin và Truyền thông	0	35	85%	95%
2	Sở Công Thương	11	116	85%	95%
3	Sở Giao thông vận tải	109	4	70%	90%
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	10	82	85%	90%
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	57	27	85%	85%
6	Sở Nội vụ	51	38	85%	85%
7	Sở Tài chính	25	28	85%	85%
8	Sở Xây dựng	11	42	70%	75%
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	63	23	85%	75%
10	Sở Tài nguyên và Môi trường	78	7	85%	70%
11	Sở Kế hoạch và Đầu tư	28	52	70%	70%
12	Sở Lao động, Thương binh và XH	131	15	70%	70%
13	Sở Y tế	119	17	85%	70%
14	Sở Tư pháp	2	117	85%	70%
15	Sở Khoa học và Công nghệ	30	14	85%	70%
16	Ban Dân tộc	0	2	85%	70%
17	Thanh tra tỉnh	9	0	0	0
18	BQL các Khu công nghiệp tỉnh	8	31	70%	70%



STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng DVCTT		Giao chỉ tiêu	
		Một phần	Toàn trình	Tỷ lệ DVC phát sinh hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến
II	Cấp huyện				
1	UBND thành phố Gia Nghĩa	77	124	70%	70%
2	UBND huyện Đắk Song	77	124	70%	70%
3	UBND huyện Đắk Mil	77	124	70%	70%
4	UBND huyện Đắk G'long	77	124	70%	70%
5	UBND huyện Đắk R'Lấp	77	124	70%	70%
6	UBND huyện Tuy Đức	77	124	70%	70%
7	UBND huyện Cư Jút	77	124	70%	70%
8	UBND huyện K'Rông Nô	77	124	70%	70%

Ghi chú: Tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến được tính như sau: Số lượng dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến trong năm/Số lượng dịch vụ công có phát sinh hồ sơ¹.



¹ Ví dụ: Tổng số TTHC của Sở Thông tin và Truyền thông là 35 thủ tục, tuy nhiên, trong năm 2023 chỉ có 30 TTHC có phát sinh hồ sơ (05 TTHC không có phát sinh hồ sơ trực tuyến và trực tiếp), trong đó có 25 TTHC phát sinh hồ sơ trực tuyến thì tỷ lệ dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến tính là: $25/30 \times 100\%$.