

Số: 164/KH-UBND

Đồng Nai, ngày 13 tháng 5 năm 2024

KẾ HOẠCH

Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 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;

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 Kế hoạch số 177/KH-UBND ngày 05/8/2022 của UBND tỉnh 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 300/KH-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2024 và Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 26/01/2024 của UBND tỉnh triển khai nhiệm vụ, chỉ tiêu cải cách thủ tục hành chính tỉnh Đồng Nai năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 15/02/2024 của UBND tỉnh về Chuyển đổi số tỉnh Đồng Nai năm 2024;

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo mọi thuận lợi để người dân, tổ chức, doanh nghiệp được thụ hưởng các tiện ích khi thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử, có thể thực hiện dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện truy cập khác nhau.

- Tăng tính minh bạch, công khai trong giải quyết TTHC; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, góp phần thực

hiện chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, xã hội số, 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

- Cụ thể hóa trách nhiệm, đề cao vai trò người đứng đầu trong chỉ đạo tổ chức thực hiện nhiệm vụ cung cấp DVCTT.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp trong việc triển khai DVCTT trên địa bàn tỉnh.

- Phát huy tinh thần chủ động, sáng tạo của mỗi cá nhân, tổ chức với phương châm lấy người dân là chủ thể, là mục tiêu, là động lực để đổi mới, cải cách nhằm phục vụ người dân tốt hơn.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Mục tiêu

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

- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình, một phần; 100% các DVCTT cấp tỉnh, huyện, xã có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến; tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến các hồ sơ TTHC đạt tối thiểu 30% tại cấp sở, 15% tại cấp huyện.

- 50% DVCTT 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 DVCTT 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 70% hồ sơ TTHC cấp tỉnh, 40% hồ sơ TTHC cấp huyện, 35% hồ sơ TTHC cấp xã được số hóa.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 80% tại cấp sở, 40% tại cấp huyện và 30% tại cấp xã.

- Kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp tối thiểu 80% tại cấp sở, 30% tại cấp huyện, 20% tại cấp xã.

2. Nhiệm vụ và giải pháp

2.1 Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Các cấp ủy đảng, chính quyền các cấp thương xuyên quán triệt, lãnh đạo thực hiện nghiêm các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật Nhà nước về sự cần thiết và tầm quan trọng của cải cách hành chính bao gồm cung cấp DVCTT; nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong việc cung cấp dịch vụ công; gắn hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ công với đánh giá trách nhiệm, năng lực lãnh đạo, quản lý của người đứng đầu.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị, 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 TTHC trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin.

- Phát huy mạnh mẽ vai trò của Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội các cấp trong việc giám sát hoạt động cung cấp dịch vụ công của cơ quan nhà nước; đẩy mạnh tuyên truyền, vận động người dân tích cực hưởng ứng, sử dụng DVCTT.

2.2 Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về lợi ích và sự thuận tiện của DVCTT thông qua các hình thức tuyên truyền trực quan; công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT phải thường xuyên, liên tục, thông tin dễ tiếp cận và hiệu quả đối với từng đối tượng, tiết kiệm, tránh hình thức:

- Xây dựng chuyên mục, tin, bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographic), video clip tạo xu thế... hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để đăng tải, phát trên các trang mạng xã hội, các kênh, nền tảng khác nhau, trên phương tiện truyền thông đại chúng, trên cơ sở truyền thanh - truyền hình cấp huyện và hệ thống đài truyền thanh cấp xã, trên các cổng/trang thông tin điện tử, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước, tại các cơ sở giáo dục... Đồng thời, duy trì thường xuyên các chuyên mục, chuyên trang trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Tuyên truyền qua các pa-nô, băng-rôn, tranh cổ động, màn hình điện tử, dịch vụ SMS, các vật dụng được in ấn thông tin tuyên truyền, biểu trưng nhận diện thông điệp tuyên truyền, các hướng dẫn sử dụng DVCTT.

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức của người dân về DVCTT và hỗ trợ người dân tiếp cận, thực hiện các DVCTT tại các điểm phục vụ bưu chính công cộng.

- Tiếp tục đề xuất các giải pháp hỗ trợ thực hiện DVCTT trên địa bàn tỉnh; trong đó chú trọng các giải pháp về truyền thông, hướng dẫn, đi từng ngõ, gõ từng nhà qua Tổ công nghệ số cộng đồng...

- 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.

2.3 Xây dựng, hoàn thiện cơ chế, chính sách

- Tiếp tục rà soát, nghiên cứu, tham mưu cho cấp có thẩm quyền ban hành chính sách giảm phí, lệ phí, giảm thời gian giải quyết nếu thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến.

- Thường xuyên rà soát, hoàn thiện danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT 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.

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

2.4 Hoàn thiện hệ thống hạ tầng kỹ thuật

- Nâng cấp hệ thống hạ tầng mạng, đảm bảo đường truyền ổn định, tốc độ cao, đảm bảo điều kiện vật chất tại đơn vị và Bộ phận một cửa các cấp.

- Hoàn thiện Cổng dịch vụ công của tỉnh: Giao diện, chức năng, thao tác, đảm bảo thuận tiện hơn trong quá trình nộp hồ sơ, nhận kết quả; tích hợp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ được thông suốt.

2.5 Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC

- Rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình theo hướng lấy người dân làm trung tâm, đơn giản hóa, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện trên môi trường điện tử.

- Rà soát, tổ chức thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC đảm bảo theo đúng lộ trình tại Kế hoạch số 14452/KH-UBND ngày 26/11/2020 của UBND tỉnh và đúng quy trình số hóa hồ sơ theo quy định của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023, gắn với triển khai DVCTT.

- Thường xuyên rà soát, cung cấp 100% TTHC đủ điều kiện lên DVCTT toàn trình, một phần.

- 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.

- Tiếp tục thực hiện thông báo kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC và tình trạng hồ sơ, khảo sát ý kiến người dân trong giải quyết TTHC.

- 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 TTHC trên cơ sở hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

- 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 TTHC và quản lý, giám sát công tác giải quyết phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp.

- Khuyến khích các đơn vị, địa phương phát huy tinh thần chủ động, sáng tạo, xây dựng các mô hình, sáng kiến triển khai, áp dụng vào thực tiễn nhằm tạo sự thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

2.6 Thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức, viên chức

- 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 DVCTT.

- Tổ chức hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng; tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức, kỹ năng tuyên truyền về DVCTT cho thành viên tổ công nghệ số cộng đồng, hình thành mạng lưới tuyên truyền, phổ biến rộng khắp nhằm huy động tối đa các nguồn lực xã hội, thu hút người dân truy cập và sử dụng DVCTT.

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 để thực hiện hiệu quả DVCTT 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.

- Thực hiện rà soát, chuẩn hóa và đề xuất bổ sung đối với các TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT 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 quản lý trên Cổng dịch vụ công tỉnh và ứng dụng trên thiết bị di động thông minh.

- Các Sở, ban ngành tiếp tục rà soát mức thu phí, lệ phí trong thực hiện TTHC và đề xuất cụ thể mức thu phí, lệ phí trong thực hiện TTHC thông qua DVCTT, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh thông qua Sở Tài chính; nghiên cứu, đề xuất giảm thời gian giải quyết nếu người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh.

- 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 30/6/2024**; 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. Nghiên cứu, đề xuất giảm thời gian giải quyết hồ sơ nộp theo hình thức trực tuyến đối với các DVCTT thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp xã với Sở quản lý chuyên ngành tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh. Thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức, kỹ năng tuyên truyền về DVCTT cho thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng đảm bảo tối thiểu 90% thành viên tổ công nghệ số cộng đồng được tập huấn, bồi dưỡng.

- UBND các huyện, thành phố đẩy mạnh công tác tuyên truyền để người dân biết đến và có kỹ năng sử dụng DVCTT và các dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng... khi có nhu cầu. Chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở cấp huyện, cấp xã tổ chức biên tập nội dung thông tin 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, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này, 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.

- Phát triển, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (Công dịch vụ công, phần mềm một cửa điện tử của tỉnh) kết nối với Công dịch vụ công quốc gia và các bộ, ngành, địa phương để cung cấp tất cả các DVCTT toàn trình và một phần. Quản lý việc cung cấp DVCTT trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau để người dân, doanh nghiệp được lựa chọn về dịch vụ, thuận tiện, phù hợp nhất.

- Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh hỗ trợ, hướng dẫn các đơn vị, địa phương thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả và tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy trình số hóa, 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, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023.

- 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.

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 TTHC được chuẩn hóa; thực hiện triển khai rà soát, tổng hợp đề xuất của các đơn vị, địa phương và tham mưu đối với: các dịch vụ công đủ điều kiện cung cấp DVCTT 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 và việc giảm thời gian giải quyết nếu người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến.

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 2024 theo quy định.

5. 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.



Q. CHỦ TỊCH

Võ Tấn Đức