

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG
Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp
dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa 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; Quyết định số 17/QĐ-UBQGCDŞ ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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 thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; Công văn số 1284/BTTTT-CDŞQG ngày 12/4/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng;

UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (sau đây được viết DVCTT) trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT của tỉnh. Đẩy mạnh cung cấp DVCTT và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của tỉnh, phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cần bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, thay đổi tư duy từ “làm thay, làm hộ” sang hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp; tận dụng, kế thừa tối đa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành trung



ương và của tỉnh để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính một cách hiệu quả, giảm chi phí, góp phần hiện đại hóa và đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- 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; Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

II. MỤC TIÊU VÀ CHỈ TIÊU CHỦ YẾU NĂM 2023

1. Mục tiêu

a) Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2023.

b) Triển khai có hiệu quả các giải pháp nhằm đạt mục tiêu về số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa.

c) Tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số theo hướng mang lại kết quả thực chất, bền vững, đặc biệt ưu tiên nguồn lực để đạt các chỉ tiêu quan trọng về phát triển chính quyền số và cung cấp dịch vụ công.

2. Các chỉ tiêu chủ yếu

a) 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình; 40% DVCTT toàn trình được tích hợp, cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa.

c) 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.

d) 100% cán bộ, công chức, viên chức được hướng dẫn, tập huấn về việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

đ) 100% cán bộ, công chức, viên chức (có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính) sử dụng DVCTT và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp. Mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VneID (đã được kích hoạt định danh mức 2), đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công.

e) 100% hồ sơ trực tuyến được cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc được tiếp nhận chính thức hoặc từ chối tiếp nhận, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận.

g) 100% các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT trên các phương tiện thông tin đại chúng.

h) 100% công/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.

III. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Ban hành danh mục DVCTT toàn trình và một phần; thường xuyên rà soát và bảo đảm 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được công bố DVCTT toàn trình, một phần.

2. Bổ sung, hoàn thiện các quy định về giảm phí, lệ phí đối với việc sử dụng DVCTT để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện.

3. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và nâng cao hiệu quả cung cấp DVCTT tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong năm 2023, thực hiện đạt và vượt chỉ tiêu về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến do UBND tỉnh giao tại Quyết định số 807/QĐ-UBND ngày 11/4/2023 về việc giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các sở, ban, ngành, địa phương năm 2023.

4. Bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật, tạo điều kiện thuận lợi cho việc cung cấp, sử dụng DVCTT. Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, bảo đảm đáp ứng các quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của công dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh; đặc biệt chú trọng đến các tiêu chí về hiệu năng và tiêu chí nâng cao trải nghiệm người dùng, cải tiến chất lượng DVCTT.

5. Xây dựng chuyên mục, tin, bài, phim ngắn, video clip, thông tin dưới dạng đồ họa,... để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; đăng tải, tuyên truyền trên đài phát thanh truyền hình, 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...

6. Thường xuyên hướng dẫn, tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sử dụng công DVCTT. 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.

7. Xây dựng chương trình hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó, có nhiệm vụ hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT, nhằm phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc triển khai thực hiện các hoạt động chuyển đổi số ở tuyến cơ sở, góp phần tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các chủ trương, chính sách, chương trình, kế hoạch chuyển đổi số trong cộng đồng; đưa nền tảng số, dịch vụ số, kỹ năng số đến với người dân theo cách đơn giản, tự nhiên, dễ tiếp cận, dễ sử dụng; tạo điều kiện thuận lợi để người dân tham gia vào các hoạt động quản lý nhà nước, xây dựng cơ sở dữ liệu chính quyền cấp xã, hình thành khu dân cư điện tử, cộng đồng số,...

IV. 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.

- Nguồn thu hợp pháp của các cơ quan, đơn vị được phép để lại sử dụng theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, 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.

b) Thực hiện rà soát, chuẩn hóa và đề xuất bổ sung đối với các thủ tục hành chính 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; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

c) Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức; bồi dưỡng, tập huấn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp nhận, sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan nhà nước cung cấp. Chỉ đạo, giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức sử dụng DVCTT và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

d) UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ động xây dựng các tài liệu tuyên truyền về hướng dẫn sử dụng, hiệu quả và lợi ích của việc sử dụng các DVCTT tại địa phương. Xây dựng chương trình hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng trong đó có nhiệm vụ hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT, sử dụng tài khoản VneID.

đ) Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch (theo đề nghị của Sở Thông tin và

Truyền thông) để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đôn đốc, kiểm tra, theo dõi việc thực hiện Kế hoạch này. Tổng hợp, đánh giá mức độ thực hiện các chỉ tiêu tại Kế hoạch; đưa vào đánh giá, xếp hạng kết quả chuyển đổi số hàng năm của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh công bố danh mục DVCTT toàn trình và một phần trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; đảm bảo các tiêu chí hiệu năng và tiêu chí nâng cao trải nghiệm người dùng, cải tiến chất lượng DVCTT theo quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT.

c) Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc thực hiện DVCTT; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện Kế hoạch.

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

đ) Tiếp tục thực hiện nhiệm vụ quản lý, vận hành Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh cho đến khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh chính thức hoạt động.

3. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh (bao gồm Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử); bảo đảm đáp ứng các quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật phục vụ an ninh, an toàn Hệ thống tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Chủ trì hướng dẫn triển khai việc rà soát, chuẩn hóa dữ liệu thủ tục hành chính, bảo đảm dữ liệu thủ tục hành chính được đồng bộ, thống nhất giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan đánh giá các DVCTT theo quy định, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện trước khi trình UBND tỉnh quyết định công bố.



c) Hướng dẫn các nội dung chuyên môn, nghiệp vụ về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các vấn đề liên quan đến việc thực hiện các DVCTT theo phạm vi thẩm quyền. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi đầu trong triển khai DVCTT.

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức triển khai kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh với Cơ sở dữ liệu Quốc gia, chuyên ngành để tự động điền thông tin vào các biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, đảm bảo nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện DVCTT.

đ) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ được UBND tỉnh giao tại Kế hoạch này.

4. Công an tỉnh

Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan để thực hiện đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ tại Kế hoạch này và Kế hoạch số 1403/KH-UBND ngày 18/02/2022 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyên đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”.

5. Sở Tài chính

a) Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan thu phí, lệ phí, Sở Tài chính phối hợp rà soát bổ sung, tham mưu ban hành áp dụng các quy định về giảm phí, lệ phí thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân tỉnh đối với việc sử dụng DVCTT để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện.

b) Trên cơ sở dự toán của các cơ quan liên quan lập cùng thời điểm xây dựng dự toán hàng năm, Sở Tài chính tổng hợp, cân đối theo khả năng ngân sách để tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện theo đúng quy định hiện hành.

6. 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 tích cực tìm hiểu, khai thác sử dụng DVCTT trên địa bàn tỉnh.

7. Báo Khánh Hòa, Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa

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

Quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương có văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (đề b/c);
- Bộ TT&TT (đề b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND (đề b/c);
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Các tổ chức chính trị - xã hội của tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, DL, LH, TNT.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đình Văn Thiệu

