

Số: 1174/KH-UBND

Long Khánh, ngày 27 tháng 6 năm 2024

KẾ HOẠCH
Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến
năm 2024 trên địa bàn thành phố Long Khánh

Thực hiện Kế hoạch số 164/KH-UBND ngày 13/5/2024 của UBND tỉnh về đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2024;

UBND thành phố ban hành Kế hoạch đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn thành phố Long Khánh, cụ thể 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 dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số và xã hội số trên địa bàn thành phố.

- Tạo mọi thuận lợi để người dân, tổ chức, doanh nghiệp được thụ hưởng các tiện ích khi thực hiện thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính; 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 đối với bộ máy hành chính Nhà nước nói chung và quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính 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 dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện đồng bộ các giải pháp trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố.

- 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 dịch vụ công trực tuyến đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

- Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cần đảm bảo 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 của các Bộ, ngành trung ương và của tỉnh phục vụ giải

quyết thủ tục hành chính một cách hiệu quả, góp phần hiện đại hoá và đơn giản hoá thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố.

II. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Mục tiêu

- Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của thành phố, xây dựng chính quyền số và xã hội số.

- 100% thủ tục hành chính được niêm yết, 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 trực tuyến các hồ sơ thủ tục hành chính đạt tối thiểu 15% tại cấp huyện và triển khai thực hiện tại cấp xã.

- 50% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng một số thông tin dữ liệu được cập nhật sẵn mà trước đó người dùng đã cung cấp 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 40% hồ sơ thủ tục hành chính tại thành phố và 35% hồ sơ thủ tục hành chính cấp xã được số hóa.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 40% tại cấp thành phố và 40% 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 30% tại thành phố, 20% tại cấp xã.

2. Nhiệm vụ và giải pháp

a) Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

- Đề nghị các cấp ủy đảng, chính quyền thường 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 dịch vụ công trực tuyến; nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương 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 thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện công tác quản lý Nhà nước.

- Phát huy vai trò của HĐND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội từ thành phố đến các phường, xã 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 dịch vụ công trực tuyến.

b) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền:

- Tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tăng cường giám sát chất lượng, thời gian giải quyết các hồ sơ đăng ký qua mạng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến làm một trong các tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng; tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Xây dựng chuyên mục, tin, bài, ảnh, đồ họa thông tin (infographie), video clip tạo xu thế... hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đề đăng tải, phát trên các trang mạng xã hội, các kênh, nền tảng khác nhau, trên hệ thống đài truyền thanh thành phố, phường, xã, trên trang thông tin điện tử thành phố, mạng nội bộ của các cơ quan, tổ chức nhà nước, tại các cơ sở giáo dục...

- Giao chỉ tiêu 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

- Giao nhiệm vụ cho Tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó thành viên Tổ công nghệ số đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến 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 Công dịch vụ công.

- 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.

c) Xây dựng hoàn thiện cơ chế, chính sách:

- Tiếp tục rà soát, tham mưu cho cấp có thẩm quyền ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp, tổ chức tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến, theo hình thức cụ thể như: Giảm phí, lệ phí, giảm thời gian giải quyết nếu thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến.

- Thường xuyên rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền 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.

- Thường xuyên rà soát, kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền 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 thủ tục hành chính của thành phố, tỉnh với Công dịch vụ công Quốc gia.

d) Hoàn thiện hệ thống hạ tầng kỹ thuật:

- Thường xuyên rà soát để kịp thời nâng cấp hệ thống hạ tầng mạng, đảm bảo đường truyền ổn định, tốc độ cao, đảm bảo điều kiện vật chất để thực hiện việc đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào trong hoạt động quản lý hành chính Nhà nước nói chung và vào việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính nói riêng trên địa bàn thành phố theo quy định.

đ) Đổi mới việc thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính:

- 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 thủ tục hành chính 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 dịch vụ công trực tuyến.

- Thường xuyên rà soát, đề xuất, kiến nghị đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện cấu hình dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần.

- Triển khai đồng bộ việc thanh toán trực tuyến trên Công Dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh qua các ứng dụng thanh toán không dùng tiền mặt tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả từ thành phố đến các phường, xã.

- Tiếp tục tích hợp 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 thủ tục hành chính, 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.

- 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, thành phố phường, xã phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

- Tiếp tục tích hợp, kết nối, chia sẻ 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.

- Khuyến khích các cơ quan, 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 thủ tục hành chính.

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

- Thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn việc sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, viên chức. 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.

- Phát huy hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng thông qua các buổi tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức, kỹ năng tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ ngân sách Nhà nước trong dự toán chi thường xuyên hàng năm của các cơ quan đơn vị theo phân cấp ngân sách và thực hiện lồng ghép từ các chương trình, đề án liên quan theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã: Khẩn trương rà soát, tổ chức thực hiện hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ được giao thuộc thẩm quyền và phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

- Tiếp tục thực hiện rà soát, chuẩn hóa và đề xuất bổ sung đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương quản lý, giải quyết 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, các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp, tổ chức tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến do cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý trên Cổng dịch vụ công tỉnh và ứng dụng trên thiết bị di động thông minh.

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã tiếp tục rà soát 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 thành phố thông qua Phòng Tài chính - Kế hoạch; nghiên cứu, đề xuất giảm thời gian giải quyết nêu người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến báo cáo Chủ tịch UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố); nội dung này hoàn thành trước **ngày 10/7/2024**.

2. Giao Phòng Tài chính - Kế hoạch: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan khẩn trương tham mưu UBND thành phố ban hành Quyết định về quy trình thu phí, lệ phí áp dụng cho các hình thức thu trực tiếp, trực tuyến trên địa bàn thành phố; nội dung này hoàn thành **trước ngày 10/7/2024**.

3. Giao Văn phòng HĐND và UBND thành phố: Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, các cơ quan, đơn vị, địa phương, nghiên cứu, đề xuất giảm thời gian giải quyết đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền

giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương; tổng hợp, báo cáo, tham mưu UBND thành phố.

Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương, đảm bảo các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được chuẩn hóa; tổng hợp đề xuất các thủ tục hành chính 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.

4. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin: Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Phòng 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 thành phố chỉ đạo, giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Phối hợp Văn phòng HĐND và UBND thành phố hỗ trợ, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả và tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình số hóa, theo quy định tại 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 của Văn phòng Chính phủ.

- Thực hiện tích hợp, 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 dịch vụ công trực tuyến 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 công Thông tin điện tử, công 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 UBND thành phố có các giải pháp để cải tiến, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức, kỹ năng tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, viên chức và các thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn thành phố.

5. Phòng Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc các đơn vị, địa phương thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ được UBND thành phố giao tại Kế hoạch này; sử dụng kết quả thực hiện để đánh giá mức độ thực hiện nhiệm vụ công vụ của các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, các đơn vị, địa phương trong năm 2024

6. Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao: Tiếp tục xây dựng các chuyên trang, chuyên mục thông tin, tuyên truyền về các tiện ích, lợi ích của việc thực hiện nộp hồ sơ, thủ tục hành chính theo hình thức dịch vụ công trực

tuyên; các tiện ích, các kỹ năng sử dụng dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng...để người dân, doanh nghiệp biết, tham gia khai thác, sử dụng hiệu quả các dịch vụ công do cơ quan hành chính Nhà nước cung cấp và sử dụng khi có nhu cầu.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn thành phố: Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp; thanh toán trực tuyến, thanh toán theo hình thức không dùng tiền mặt.

Trên đây là Kế hoạch đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn thành phố Long Khánh. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ tổ chức thực hiện Kế hoạch này. Quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND thành phố (thông qua Phòng Văn hóa và Thông tin) để xem xét giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp và kịp thời./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- CT, các PCT UBTP;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các phường, xã;
- Chánh, Phó VP;
- Lưu: VT, TH (NC).

CHỦ TỊCH

Đỗ Chánh Quang