

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2023

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về 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.

Thực hiện Công văn số 1284/BTTTT-CDSQG ngày 12 tháng 4 năm 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; Công văn số 2348/VPCP-KSTT ngày 07 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ về tái cấu trúc quy trình, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Kon Tum năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đẩy mạnh giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm.

2. Yêu cầu

Hoàn thành chỉ tiêu về triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính năm 2023 (*Quyết định số 55/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh*).

Hoàn thành các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng.

II. NHIỆM VỤ, CÁC CHỈ TIÊU VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thiết yếu

- Các sở, ban ngành chủ trì, theo dõi thực hiện *(hoặc tham mưu triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh)* đối với 53 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu được Bộ ngành Trung ương triển khai tại Đề án 06 và Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ ***(Phụ lục I và II)***.

- Thời gian thực hiện: sau khi Bộ, ngành Trung ương triển khai.

b) Rà soát, chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Các sở, ban ngành; Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh rà soát theo toàn bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phê duyệt trên địa bàn tỉnh *(bao gồm: cấp tỉnh, huyện, xã)*. Trên cơ sở Điều 13, Điều 20, Điều 21, Điều 22 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ, thực hiện bảng tổng hợp rà soát theo mẫu được cung cấp tại kế hoạch này ***(Phụ lục III)***, sau khi hoàn thành bảng tổng hợp, các sở, ban ngành; Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh lập 02 danh mục, cụ thể:

- Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu triển khai tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

- Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính chưa đáp ứng yêu cầu triển khai ngay việc tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Các phương án đề xuất sửa đổi, bổ sung quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan trước khi thực hiện tái cấu trúc quy trình.

Thời gian hoàn thành: ***trước ngày 05 tháng 6 năm 2023*** *(các sở, ban ngành; Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh lập 02 danh mục như trên, kèm Công văn và bảng tổng hợp rà soát gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phê duyệt danh mục và thay thế các quyết định trước đây về phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến)*.

2. Các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa; 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa *(nghĩa là người dân, doanh nghiệp không đến tại các cơ quan chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính hoặc Bộ phận Một cửa các cấp mà thực hiện dịch vụ công trực tuyến từ xa trên các Cổng dịch vụ công của Bộ ngành Trung ương; Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh)*.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện *(theo khoản 1 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ)* được

triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 40% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- 100% hồ sơ thủ tục hành chính dễ chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo đúng yêu cầu của Chính phủ tại mục II.2 Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ.

- 30% thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công; 60% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- 100% 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.

- Tỷ lệ dân số trưởng thành có chữ ký số hoặc chữ ký điện tử cá nhân trên 20%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có tài khoản định danh điện tử trên 30%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có tài khoản dịch vụ công trực tuyến trên 60%.

- 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.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn:

- Căn cứ nội dung, tiến độ thực hiện theo kế hoạch này để triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả. Tập trung nguồn lực triển khai các dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trong năm 2023; tuyên truyền, đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó tăng cường trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị để đạt mục tiêu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến từ tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến (các tài khoản của công dân, doanh nghiệp, cơ quan nhà nước đăng ký và nộp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh)¹; không để tình trạng nhiều hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý.

¹ Tại link đăng ký trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://dangky.dichvucong.gov.vn/register>) hoặc tại mục **Đăng ký** trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (<https://dichvucong.kontum.gov.vn>), gồm các tài khoản như: VNeID, VNConnect, Chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ, Chữ ký số công cộng, Chữ ký số từ xa...

- Xử lý theo thẩm quyền cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện hoặc thực hiện chậm trễ, không đạt mục tiêu, yêu cầu theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành Trung ương.

- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố 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 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.

2. Các sở, ban ngành; Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh:

- Thực hiện các nhiệm vụ được nêu tại Phần II kế hoạch này. Trong đó: chủ trì, phối hợp với các địa phương trên địa bàn tỉnh lựa chọn những thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính liên quan trực tiếp với người dân, doanh nghiệp để tập trung triển khai thực chất, thuận lợi, kịp thời, hiệu quả; 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; quan tâm hỗ trợ, giúp đỡ các đối tượng yếu thế (người già, người khuyết tật,...); chú trọng tuyên truyền, hướng dẫn người dân tộc thiểu số, các nhóm đối tượng có trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy sang sử dụng hồ sơ điện tử, từng bước hình thành công dân số, xã hội số.

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cung cấp, tích hợp đảm bảo các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến trong năm 2023 tại kế hoạch này. Tập trung rà soát, hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo hướng thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm, hoàn thành **chậm nhất đến tháng 9 năm 2023**.

- Tiếp tục rà soát, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu trình cấp có thẩm quyền quyết định mức thu phí, lệ phí (thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh phê duyệt) đối với các dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh nhằm khuyến khích các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với các dịch vụ công trực tuyến có thu phí, lệ phí.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Phối hợp với Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ số.

- Chỉ đạo và hướng dẫn các cơ quan báo chí đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Phối hợp với các đơn vị, địa phương tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về hiệu quả, tiện ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng nhóm đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Kết hợp, lồng ghép việc triển khai thực hiện công tác tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến đồng bộ với việc tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính và các chương trình, nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh.

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong tích hợp chữ ký số chuyên dùng Chính phủ và chữ ký số công cộng trên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo hồ sơ trực tuyến có sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động, chữ ký số công cộng và chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ.

- Phối hợp xác định sự phù hợp và cần thiết của việc trang bị các phần mềm, ứng dụng dùng chung (số lượng, chủng loại) tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

4. Sở Tài chính: phối hợp hướng dẫn với các đơn vị, địa phương về quy trình, thủ tục thực hiện mua sắm, trang bị các phần mềm, ứng dụng dùng chung trên địa bàn tỉnh phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp khi có đề nghị của các cơ quan, đơn vị liên quan.

5. Cục Thuế tỉnh: chỉ đạo Chi cục Thuế các huyện, thành phố và khu vực thực hiện dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế; thực hiện đầy đủ, kịp thời quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Kho bạc Nhà nước chi nhánh tỉnh: hướng dẫn các sở, ban ngành, địa phương và các huyện, thành phố; đồng thời chỉ đạo các chi nhánh Kho bạc Nhà nước các huyện, thành phố trong việc thực hiện đối soát giữa các cơ quan thực hiện dịch vụ thanh toán trực tuyến của người dân, doanh nghiệp qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định về rà soát, đối chiếu và hỗ trợ hạch toán giao dịch thanh toán thông qua các ngân hàng và trung gian thanh toán; quy định về hoàn trả đối với các khoản thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

7. Đề nghị các doanh nghiệp Bưu chính, Viễn thông trên địa bàn tỉnh: tăng cường việc hỗ trợ đào tạo, nâng cao kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, Internet cho người dân; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ.

8. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị, địa phương rà soát, chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính; tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ tại các Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP thực chất, hiệu quả.

- Thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục hành chính, tổng hợp kết quả rà soát chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban ngành; Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh đề báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ra quyết định phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến thực hiện trên địa bàn tỉnh Kon Tum và thay thế các quyết định trước đây về phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, nâng cao chất lượng trải nghiệm người dùng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Yêu cầu đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin (Viễn thông Kon Tum): (i) Đảm bảo nguồn lực về nhân sự và kỹ thuật để cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia. Thực hiện đồng bộ, thông suốt Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia đáp ứng quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông (chú ý các tiêu chí hiệu năng và tiêu chí nâng cao trải nghiệm người dùng trong các phụ lục của Thông tư). (ii) Đề xuất giải pháp đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân sau khi nhận kết quả giải hồ sơ dịch vụ công trực tuyến (*gửi, nhận tin nhắn ZMS qua ứng dụng Zalo hoặc tin nhắn SMS để đề nghị đánh giá mức độ hài lòng*).

- Đề xuất ứng dụng phần mềm nhận dạng ký tự quang học (OCR) để tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh nhằm chuyển đổi hình ảnh văn bản thành định dạng văn bản hoặc ngôn ngữ thiết bị điện tử có thể đọc, lưu trữ phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ).

- 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 trực tuyến theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ, trong đó định kỳ hàng tháng công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

9. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch này; báo cáo tình hình triển khai, kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành cấp tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;
- Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn;
- Công an tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh Kon Tum;
- Kho bạc Nhà nước chi nhánh tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Các doanh nghiệp Viễn thông;
- Điện lực tỉnh Kon Tum;
- Báo Kon Tum; Đài PT-TH tỉnh; Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC, KGVX.VĐT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Y Ngọc