

Số: /KH-UBND

Cam Ranh, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG
**Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa
bàn thành phố Cam Ranh 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-UBQGCS 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; Công văn số 1284/BTTTT-CĐSQG ngày 12/4/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng DVCTT, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng; Kế hoạch hành động số 7501/KH-UBND ngày 26/7/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2023

UBND thành phố Cam Ranh ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên địa bàn thành phố 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 thành phố. Đẩy mạnh cung cấp DVCTT và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của thành phố, 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 (TTHC).

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

b) 100% cán bộ, công chức, viên chức được hướng dẫn, tập huấn về việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

c) 100% cán bộ, công chức, viên chức (có nhu cầu giải quyết TTHC) 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.

d) 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 TTHC tiếp nhận

đ) 100% 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.

đ) 100% công/trang thông tin điện tử thành phố, UBND các xã, phường 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. 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.

2. Xây dựng chuyên mục, tin, bài, video clip, thông tin dưới dạng đồ họa,... để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; đăng tải, tuyên truyền trên đài truyền thanh, các trang thông tin điện tử và các nền tảng công nghệ số trên mạng xã hội Facebook, Zalo...

3. 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.

4. Xây dựng chương trình hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng và đề án 06 trong đó có nhiệm vụ hỗ trợ người dân sử dụng DVCTT, nhằm phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng và đề án 06 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 phòng, ban; UBND các xã, phường

a) Thủ trưởng các phòng, ban, Chủ tịch UBND các xã, phường 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 thành phố 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 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; 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 xã, phường chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở tổ chức biên tập nội dung thông tin, tuyên truyền về hướng dẫn sử dụng, hiệu quả và lợi ích của việc sử dụng các DVCTT; đăng, phát qua hệ thống loa truyền thanh... vào thời điểm thích hợp. Xây dựng chương trình hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng và đề án 06 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 Văn phòng HĐND&UBND thành phố; Phòng Văn hóa và Thông tin) để tổng hợp báo cáo UBND thành phố.

2. Văn phòng HĐND&UBND thành phố

a) Theo dõi, tổng hợp, đánh giá, chấm điểm mức độ thực hiện, chỉ tiêu giải quyết TTHC trực tuyến đối với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố.

b) 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 quy định.

c) Chủ trì, phối hợp các phòng, ban chuyên môn đề nghiên cứu, đề xuất, góp ý Tỉnh về áp dụng quy trình nghiệp vụ cho dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo hướng giảm bước, giảm khai báo thông tin sẵn có và thuận lợi hơn cho việc thao tác, xử lý của người dân, doanh nghiệp

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 thành phố xem xét, giải quyết

3. Phòng Văn hóa và Thông tin

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đôn đốc, kiểm tra, theo dõi việc thực hiện Kế hoạch này; đưa vào đánh giá, xếp hạng kết quả chuyển đổi số hàng năm của các phòng, ban; UBND các xã, phường.

b) Hướng dẫn 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.

c) Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND thành phố 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 thành phố

Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND&UBND thành phố, Phòng Văn hóa và Thông tin 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 chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”

5. Phòng Tài chính – Kế hoạch

a) Có ý kiến góp ý Tỉnh về ban hành áp dụng 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 (Khi có yêu cầu góp ý của Tỉnh)

b) 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.

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

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 thành phố.

7. Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Thể thao

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 nhà nước cung cấp

UBND thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường quan tâm triển khai thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Thông tin và Truyền thông (báo cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh KH;
- Chủ tịch; các PCT UBND TP;
- UBMT TQ Việt Nam thành phố;
- TV BCĐ CDS thành phố;
- Phòng, ban chuyên môn thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Trung tâm VH-TT và TT;
- Lưu: VT.

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

Hà Thế Ân