

KẾ HOẠCH

Triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025;

Thực hiện Công văn số 1145/BTTTT-THH ngày 19/4/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn, đôn đốc xây dựng kế hoạch triển khai và hoàn thành mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021;

Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang xây dựng Kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và đổi mới phương thức phục vụ; cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để tạo thuận lợi cho công dân, tổ chức trong giao tiếp với các cơ quan hành chính nhà nước; tiết kiệm chi phí, thời gian thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời giúp công dân, tổ chức có thể nắm bắt tình hình, tiến độ giải quyết hồ sơ, hạn chế phát sinh tiêu cực; góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Triển khai quyết liệt và có hiệu quả các giải pháp để đạt được mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021. Trong số đó, ít nhất 80% thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Cổng Dịch vụ công tỉnh; tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện trên môi trường điện tử mức độ 3, 4 phần đầu đạt từ 20% trở lên;



Phần đầu 100% dịch vụ công trực tuyến được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 100% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

Cho phép người sử dụng dịch vụ công trực tuyến thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện dịch vụ công, bằng nhiều phương thức khác nhau, đảm bảo thuận tiện, dễ dàng.

Hỗ trợ, hướng dẫn, phổ cập kỹ năng cho người dân, doanh nghiệp về nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến của từng dịch vụ công.

2. Yêu cầu

Hoàn thành xây dựng và đưa vào sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 4 tại các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai; xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng đơn vị trong việc thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 và chất lượng dịch vụ công trực tuyến trong phạm vi toàn tỉnh;

Nâng cao nhận thức và hiệu quả hành động của các cơ quan, đơn vị, địa phương về thực hiện nhiệm vụ xây dựng Chính quyền điện tử, phát triển dịch vụ công trực tuyến từ đó nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tăng cường công tác phối hợp giữa các sở, ngành và địa phương, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân và doanh nghiệp, phục vụ cải cách hành chính, nâng cao các Chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

- Huy động sự tham gia, vào cuộc của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN (Chi tiết theo Phụ lục đính kèm)

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Trong công tác chỉ đạo, điều hành

- Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp xây dựng, phát triển Chính quyền điện tử;

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá thực trạng việc triển khai và thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên địa bàn tỉnh; kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, yếu kém đồng thời đề xuất các giải pháp xử lý khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện tại các cơ quan, đơn vị, địa phương bảo đảm các nội dung liên quan đến việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 theo đúng yêu cầu, chỉ đạo của Trung ương và Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Trong tổ chức triển khai thực hiện

- Các sở, ngành, địa phương thường xuyên rà soát, triển khai thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Cung cấp 100% các dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện lên mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh trong năm 2021;

- Đối với các dịch vụ công không đủ điều kiện đưa lên trực tuyến mức độ 4, ứng dụng triệt để các giải pháp kỹ thuật nhằm đưa tối đa các hoạt động cung cấp dịch vụ công lên môi trường mạng, từ quá trình nộp, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho đến trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp;

- Công khai đầy đủ, đúng quy định các thủ tục hành chính đã được công bố trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Thường xuyên rà soát, cập nhật khi có sự thay đổi, điều chỉnh về thủ tục hành chính;

- Bố trí nhân sự, tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 tại Bộ phận Một cửa các cấp;

- Nghiên cứu giảm thời gian xử lý đối với các dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân tham gia sử dụng; minh bạch thông tin với người dân: nhắn tin, thư điện tử (email), công khai thông tin trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh, chủ động trong việc cung cấp thông tin;

- Xây dựng video hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tuyên truyền trên truyền hình, Cổng thông tin điện tử của tỉnh, mạng xã hội như Facebook, Zalo, đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Video hướng dẫn thể hiện đầy đủ nội dung, thông tin của dịch vụ công trực tuyến; hình ảnh, âm thanh, đồ họa trực quan, sinh động với độ nét chuẩn, đảm bảo tính thẩm mỹ, thân thiện, dễ hiểu, dễ thực hiện;

- Nâng cao trình độ của đội ngũ công chức trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện tốt các phần mềm qua dịch vụ công trực tuyến;

- Cung cấp đa dạng các kênh giao tiếp, giúp người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức xử lý dịch vụ công phù hợp nhất với họ (trực tuyến hoặc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Tổng đài 1022...). Từng bước tiến tới xác định internet sẽ là kênh cung cấp dịch vụ chính cho công dân;

- Chỉ đạo, quán triệt yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức đăng ký tài khoản,

sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<http://dichvucong.gov.vn>) và Cổng Dịch vụ công tỉnh (<http://dichvucong.kiengiang.gov.vn>) cũng như giới thiệu, hướng dẫn cho người thân cùng thực hiện;

- Ưu tiên giải quyết trước những thủ tục hành chính nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính; xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ phí đối với những thủ tục hành chính thực hiện trên môi trường điện tử;

- Hàng năm có chính sách khen thưởng đối với các cơ quan, đơn vị triển khai dịch vụ công mức độ 3,4 vượt chỉ tiêu và có số lượng hồ sơ phát sinh cao.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 theo đúng tiến độ tại Phụ lục của Kế hoạch này;

Hướng dẫn, 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 thủ tục hành chính được chuẩn hóa để có thể cung cấp thành dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Tổng hợp các nội dung đề xuất của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện;

Tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện tại phiên họp thường kỳ của UBND tỉnh.

2. Các Sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương có thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị;

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên rà soát, triển khai cung cấp dịch vụ công mức độ 4 trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đối với 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện; cập nhập đầy đủ thông tin, biểu mẫu theo trên hệ thống và chịu trách nhiệm về nội dung đăng tải; xây dựng quy trình nội bộ về giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và cập nhập quy trình điện tử trên Cổng Thông tin Dịch vụ công của tỉnh;

- Đẩy mạnh thực hiện ký số điện tử, các văn bản điện tử trong quá trình giải

quyết, xử lý dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

- Tăng cường công tác phối hợp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thông qua quy trình điện tử, hạn chế tối đa việc sử dụng văn bản giấy trong việc phối hợp xử lý giải quyết thủ tục hành chính;

- Chỉ đạo cán bộ được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp chủ động tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4, sử dụng dịch vụ bưu chính viễn thông và ứng dụng tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Báo cáo tình hình thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo định kỳ hàng tháng (**trước ngày 20 hàng tháng**) về Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Thực hiện việc theo dõi, kiểm tra công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên địa bàn tỉnh.

- Đảm bảo sẵn sàng hạ tầng kỹ thuật và phối hợp, hỗ trợ các cơ quan đơn vị trong việc đưa các dịch vụ công trực tuyến mức 4 lên Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

- Rà soát, đánh giá hệ thống phần mềm Dịch vụ công của tỉnh, đưa ra các đề xuất giải pháp kỹ thuật để đẩy nhanh quá trình cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 một cách hiệu quả;

- Chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông tuyên truyền hiệu quả về dịch vụ công trực tuyến để người dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

- Tăng cường bảo đảm an toàn thông tin cho toàn bộ dữ liệu của hệ thống phần mềm Một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công của tỉnh; theo dõi khắc phục các lỗi kỹ thuật phát sinh trong quá trình vận hành, khai thác, xử lý công việc trên hệ thống phần mềm Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo định kỳ hàng tháng (**trước ngày 22 hàng tháng**) về Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tuyên truyền, hỗ trợ người dân khi nộp hồ sơ trên môi trường điện tử;

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 của các sở, ban, ngành, cơ quan tại Trung tâm;

- Đề xuất danh mục thủ tục hành chính đủ điều kiện triển khai thực hiện

dịch vụ công mức độ 4 đối với những thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;

- Báo cáo, đề xuất các giải pháp kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công mức độ 3,4 trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh;

- Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương trong việc rà soát nội dung quy định về thủ tục hành chính được đăng tải trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh; phản ánh kịp thời với cơ quan chuyên môn để khắc phục những nội dung sai trái nếu có.

5. Đề nghị Báo Kiên Giang, Đài Phát thanh - Truyền hình Kiên Giang, Cổng Thông tin điện tử tỉnh

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện việc tuyên truyền những lợi ích khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và danh mục thủ tục hành chính thực hiện mức độ 3,4 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang;

- Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương xây dựng các chuyên mục tin, bài, phóng sự... để tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Trên đây là Kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện./. *H*

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông (báo cáo);
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ và các đoàn thể, tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND cấp huyện; UBND cấp xã;
- Báo KG, Đài PTTH KG;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Các đơn vị thuộc VP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, phmanh.

KT. CHỦ TỊCH
Đ. PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Lưu Trung

Nguyễn Lưu Trung

PHỤ LỤC

**Nội dung thực hiện triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 4
trên địa bàn tỉnh Kiên Giang**
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 154 /KH-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2021
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)

| STT | Tên nhiệm vụ | Đơn vị chủ trì | Đơn vị phối hợp | Thời gian | | Sản phẩm dự kiến hoàn thành |
|-----|--|--|--|--|------------|--|
| | | | | Bắt đầu | Hoàn thành | |
| 1 | Rà soát danh mục thủ tục hành chính thực hiện trên địa bàn tỉnh Kiên Giang | - Văn phòng UBND tỉnh; - Sở Thông tin và Truyền thông | Các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện; Các cơ quan tổ chức theo ngành dọc | | | |
| 1.1 | Lập danh mục TTHC đủ điều kiện triển khai thực hiện dịch vụ công mức độ 4 | | | Đã hoàn thành rà soát trong tháng 6/2021 | | Báo cáo danh mục TTHC triển khai mức độ 4 |
| 1.2 | Lập danh mục TTHC không đủ điều kiện triển khai thực hiện dịch vụ công mức độ 4 | | | | | Báo cáo chi tiết danh mục và nêu rõ nguyên nhân không đủ điều kiện |
| 2 | Rà soát, cập nhập, đồng bộ toàn bộ danh mục TTHC trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia | Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông | Sở, ban, ngành UBND cấp huyện; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc | Đang triển khai thực hiện, thời gian hoàn thành trước 01/8 | | TTHC được đồng bộ (mã, tên gọi, nội dung...) |
| 3 | Rà soát; xây dựng quy trình nội bộ, | Sở, ban, ngành; các | Văn phòng UBND | Trong năm 2021 | | Quyết định phê duyệt |



| STT | Tên nhiệm vụ | Đơn vị chủ trì | Đơn vị phối hợp | Thời gian | | Sản phẩm dự kiến hoàn thành |
|-----|--|---|---|---|---|--|
| | | | | Bắt đầu | Hoàn thành | |
| | quy trình điện tử | cơ quan tổ chức theo ngành dọc | tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện | | | quy trình nội bộ |
| 4 | Rà soát, đánh giá và nâng cấp hệ thống đáp ứng các tiêu chí kỹ thuật và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu | Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh | Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc | Thường xuyên | | Hệ thống vận hành đảm bảo chất lượng |
| 5 | Đào tạo, tập huấn cho cán bộ, công chức thực hiện các quy trình một cửa trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh | Sở Thông tin và Truyền thông | Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, | Thường xuyên | | |
| 6 | Tạo lập và đưa các dịch vụ công mức độ 4 trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh | Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh | Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc | Ngay sau khi có QĐ phê duyệt | 07 ngày làm việc kể từ ngày QĐ ban hành | Dịch vụ công mức độ 4 được cung cấp trên hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh |
| 7 | Rà soát, đánh giá chất lượng các dịch | Sở Thông tin và Truyền | Sở, ban, ngành; | Ngay sau khi dịch vụ công mức độ 4 được | | Chất lượng DVC cung |

| STT | Tên nhiệm vụ | Đơn vị chủ trì | Đơn vị phối hợp | Thời gian | | Sản phẩm dự kiến hoàn thành |
|-----|--|--|---|---|------------|--|
| | | | | Bắt đầu | Hoàn thành | |
| | vụ công mức độ 4 được cung cấp trên hệ thống Công Dịch vụ công của tỉnh | thông; Văn phòng UBND tỉnh | UBND cấp huyện; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc | cung cấp trên hệ thống Công Dịch vụ công của tỉnh | | cấp đảm bảo yêu cầu |
| 8 | Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng cung cấp DVC mức độ 4 | Sở Thông tin và Truyền thông; Văn phòng UBND tỉnh | Các Sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan tổ chức theo ngành dọc UBND cấp huyện, UBND cấp xã | Thường xuyên | | Báo cáo kết quả trình Chủ tịch UBND tỉnh |
| 9 | Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về cải cách TTHC và thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, cấp bản sao trích lục hộ tịch điện tử từ sổ hộ tịch trên địa bàn tỉnh | Sở Thông tin và truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã | - Báo Kiên Giang; Đài phát thanh và Truyền hình Kiên Giang; - Các cơ báo chí đóng trên địa bàn tỉnh. | Thường xuyên | | Các chuyên mục, phóng sự, tin, bài viết, thông qua tổ chức Hội nghị và bằng nhiều hình thức tuyên truyền khác. |