

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN

Số: 111 /KH-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thái Nguyên, ngày 11 tháng 11 năm 2024

KẾ HOẠCH

**Nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến
trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2024 - 2025**

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử năm 2023;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 quy định về định danh và xác thực điện tử; số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử;

Căn cứ Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Căn cứ Công văn số 1043/BTTTT-CĐSQG ngày 25/3/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc tiếp tục triển khai một số giải pháp thúc đẩy hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

Căn cứ Công văn số 4338/BTTTT-CĐSQG ngày 14/10/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc khung triển khai dịch vụ công trực tuyến;

Căn cứ Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 31/12/2020 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 222/KH-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh Thái Nguyên về Chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên năm 2024.

Căn cứ Quyết định số 2840/QĐ-UBND ngày 15/11/2024 của UBND tỉnh Thái Nguyên về ban hành Đề án Chuyển đổi số của tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2024-2025;

Sau khi xem xét nội dung đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 139/TTr-STTTT ngày 21/11/2024 (trên cơ sở tiếp thu các ý kiến góp ý của: Văn phòng Chính phủ tại Văn bản số 8004/VPCP-KSTT ngày 31/10/2024; của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 4763/BTTTT-CĐSQG ngày 05/11/2024; của Bộ Công an tại Văn bản số 4039/BCA-VPB ngày 11/11/2024), UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2024-2025 với những nội dung như sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của tỉnh, tăng tỷ lệ cung cấp DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Thái Nguyên và cung cấp đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia, bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình hướng đến đơn giản hóa thành phần hồ sơ và tối ưu hóa quy trình giải quyết; giảm thời gian, phí, lệ phí TTHC trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện truy cập khác nhau theo đúng tinh thần “Hành chính phục vụ” với phương châm “lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm phục vụ”, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2. Tập trung triển khai cung cấp 100% DVCTT toàn trình, một phần, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên và Cổng Dịch vụ công Quốc gia; cung cấp các tiện ích như: thanh toán trực tuyến, chứng thực điện tử, ký số... tiến đến tiếp nhận, xử lý đồng bộ các hồ sơ đủ điều kiện không nhận hồ sơ giấy.

3. Nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp, hướng đến sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp; thúc đẩy cải cách hành chính (CCHC), nâng cao các chỉ số về CCHC, chuyển đổi số, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, cấp huyện...

4. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn để nâng cao nhận thức, kỹ năng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện DVCTT. Huy động tối đa sự tham gia của xã hội trong cung cấp DVCTT. Bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC trên địa bàn tỉnh.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT bảo đảm thực chất, hiệu quả. Mở dữ liệu của các cơ quan Nhà nước để cung cấp dịch vụ công kịp thời; một lần khai báo, trọn vòng đời phục vụ.

2. Mục tiêu đến hết năm 2024

- Hoàn thành nâng cấp, bổ sung chức năng, giao diện của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên.
- Đưa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên lên nền tảng điện toán đám mây.
- Hoàn thành biểu mẫu điện tử tương tác cho 25 dịch vụ công thiết yếu.
- Hoàn thành nền tảng khảo sát ý kiến của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện nộp TTHC.

3. Mục tiêu đến hết năm 2025

- 100% biểu mẫu điện tử được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên.
- 100% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng được điền sẵn dữ liệu mà người dùng đã cung cấp trước đó theo thỏa thuận, phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
- 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.
- 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình.
- 80% hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần.
- Triển khai cung cấp 76/76 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06.
- Hoàn thành nâng cấp hạ tầng, điều chỉnh phần mềm cung cấp dung lượng giới hạn và định dạng tải lên cụ thể; đảm bảo đủ dung lượng, băng thông cung cấp cho người dân, doanh nghiệp khi sử dụng.

- Hoàn thành kết nối đầy đủ và toàn diện với tất cả các cơ sở dữ liệu cần thiết, đảm bảo đáp ứng tối đa nhu cầu cung cấp DVCTT của tỉnh Thái Nguyên.
- Hoàn thành kho dữ liệu số phục vụ giải quyết TTHC.
- Thí điểm đưa 10 TTHC thiết yếu lên giao diện di động của ứng dụng C-Thái Nguyên.
- Thiết lập đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật 24/7 để hỗ trợ, giải đáp các vấn đề về kỹ thuật trong quá trình sử dụng DVCTT.
- Triển khai phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ giải quyết TTHC qua SMS, email; nghiên cứu triển khai trên Zalo.
- Hoàn thành các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.
- Hoàn thiện, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đáp ứng các yêu cầu về chức năng, tính năng theo quy định theo hướng dẫn tại: Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Rà soát, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ thủ tục hành chính

a) Tập trung tái cấu trúc các TTHC thiết yếu được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và tích hợp, cung cấp các dịch vụ công này trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cơ quan thực hiện: Các Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

b) Rà soát toàn bộ danh mục các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến (toàn trình, một phần) và danh mục TTHC tập trung tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan thực hiện: Các Sở, ban, ngành.

- Thời gian hoàn thành: Quý II/2025.

c) Ban hành quyết định phê duyệt danh mục các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến (toàn trình, một phần) và danh mục TTHC tập trung tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan trình: Sở Thông tin và Truyền thông
- Cơ quan phối hợp rà soát: Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.
- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

d) Tái cấu trúc các TTHC được lựa chọn để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cơ quan thực hiện: Các Sở, ban, ngành.
- Cơ quan phối hợp, thẩm định: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thời gian hoàn thành: Quý III/2025.

đ) Đánh giá hiệu quả và trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình các TTHC

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông (cơ quan đầu mối tổng hợp trình), Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
- Cơ quan phối hợp: Các Sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan.
- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

e) Tiến hành kiểm thử, tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Thời gian hoàn thành: Thường xuyên

2. Hoàn thiện, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

2.1. Nâng cấp, bổ sung chức năng, giao diện của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên để đảm bảo sử dụng thuận lợi phục vụ người dân, doanh nghiệp:

a) Các nội dung yêu cầu:

- Đáp ứng các yêu cầu về chức năng, tính năng theo quy định theo hướng dẫn tại: Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- 100% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng được điền sẵn dữ liệu mà người dùng đã cung cấp trước đó theo thỏa thuận, phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

- Nâng cấp hạ tầng, điều chỉnh phần mềm cung cấp dung lượng giới hạn và định dạng tải lên cụ thể; đảm bảo đủ dung lượng, băng thông cung cấp cho người dân, doanh nghiệp khi sử dụng.

b) Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

c) Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với đơn vị cung cấp nền tảng.

2.2. Đưa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên lên nền tảng điện toán đám mây

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với đơn vị cung cấp nền tảng.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2024.

2.3. Xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác

Xây dựng cung cấp các biểu mẫu điện tử cho các DVCTT toàn tỉnh lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên; nghiên cứu tích hợp chữ ký số từ xa phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện các DVCTT.

a) Xây dựng biểu mẫu điện tử cho 25 dịch vụ công thiết yếu.

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, đơn vị cung cấp nền tảng.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2024.

b) Xây dựng biểu mẫu điện tử cho các DVCTT và được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên

100% biểu mẫu điện tử được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên.

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, đơn vị cung cấp nền tảng.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

2.4. Kết nối đầy đủ và toàn diện với tất cả các cơ sở dữ liệu cần thiết, đảm bảo đáp ứng tối đa nhu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Thái Nguyên

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị cung cấp nền tảng thực hiện kết nối đầy đủ, toàn diện với các dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

2.5. Triển khai nền tảng khảo sát ý kiến của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện nộp thuế hành chính

- Thực hiện đính kèm mã QR trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (kể cả online/offline). Người dân, doanh nghiệp quét mã QR để đánh giá mức độ hài lòng khi thực hiện nộp TTHC.

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị cung cấp nền tảng thực hiện cung cấp mã QR khảo sát ý kiến của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện nộp TTHC.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2024.

2.6. Xây dựng kho dữ liệu số

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và đơn vị có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

2.7. Đánh giá chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến để đưa ra khuyến nghị hành động

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hàng quý.

2.8. Khảo sát ý kiến độc lập của người dân, doanh nghiệp, nhà đầu tư, tổ chức quốc tế về chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Hàng quý.

2.9. Đưa thủ tục hành chính lên giao diện di động của ứng dụng C-Thái Nguyên

Thí điểm đưa 10 TTHC thiết yếu lên giao diện di động của ứng dụng C-Thái Nguyên, bảo đảm không trùng lặp với các dịch vụ công đang được triển khai trên VNeID.

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và đơn vị có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Năm 2025.

2.10. Chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

- Cơ quan thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

- Thời gian thực hiện: Năm 2025.

(Chi tiết chỉ tiêu tại Phụ lục gửi kèm theo).

2.11. Chỉ tiêu về hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến

Yêu cầu tối thiểu 80% hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần.

- Cơ quan thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

- Thời gian thực hiện: Năm 2025.

2.12. Triển khai cung cấp 76/76 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06

- Cơ quan thực hiện: Công an tỉnh, các sở, ban, ngành

- Thời gian thực hiện: Theo chỉ đạo của Chính phủ và Bộ Công an.

2.13. Triển khai giải pháp Dịch vụ hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong giải quyết dịch vụ công trực tuyến, gồm:

- Thiết lập đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật 24/7 để hỗ trợ, giải đáp các vấn đề về kỹ thuật trong quá trình sử dụng DVCTT.

- Triển khai phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ giải quyết TTHC qua SMS, email; nghiên cứu triển khai trên Zalo.

- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các sở, ban, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2025.

3. Tuyên truyền, phổ biến nhằm nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

- Cơ quan thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức thực hiện hoàn thành các mục tiêu đã đề ra tại Kế hoạch này đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng quy định; thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch; chủ động đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung mục tiêu và nội dung của Kế hoạch cho phù hợp với thực tế. Định kỳ hàng tháng, 06 tháng, 01 năm tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo UBND tỉnh hoặc báo cáo khi có yêu cầu.

Tham mưu UBND tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra hoạt động cung cấp, sử dụng DVCTT của tỉnh, đồng thời triển khai các giải pháp kiểm tra thực hiện TTHC trên môi trường số và Hệ thống.

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 DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công.

Thường xuyên đôn đốc các doanh nghiệp Bưu chính, Viễn thông nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ triển khai DVCTT, thúc đẩy hoàn thành các kế hoạch, giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh.

Định hướng nội dung tuyên truyền, hướng dẫn các cơ quan thông tin, báo chí của tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, hiệu quả khi thực hiện DVCTT; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện Kế hoạch.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Đôn đốc hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát, chuẩn hóa, đơn giản hóa các TTHC, xây dựng ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông cùng các cơ quan liên quan tổ chức đánh giá các DVCTT.

Cùng với Sở Thông tin và Truyền thông: Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan đánh giá hiệu quả và tham mưu UBND tỉnh phê duyệt phương án tái cấu trúc quy trình các TTHC để thực hiện xây dựng hoặc hoàn thiện hệ thống cung cấp DVCTT.

Phối hợp với các Sở, ban, ngành ưu tiên triển khai các DVC thiết yếu đảm bảo theo hướng dẫn của Chính phủ.

3. Sở Nội vụ

Tăng cường công tác kiểm tra nội dung nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp DVCTT tại các đơn vị, địa phương trong kế hoạch kiểm tra công vụ, kiểm tra thực hiện chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức; kiểm tra cải cách hành chính.

Cập nhật, bổ sung các tiêu chí đánh giá việc triển khai DVCTT vào Bộ tiêu chí đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính của các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố; Bộ tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên phù hợp với các nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này.

Tổ chức đào tạo nâng cao trình độ cho cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa, cán bộ xử lý hồ sơ TTHC tại các địa phương, đơn vị, nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC.

4. Sở Tài chính: Trên cơ sở dự toán của các đơn vị, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này và khả năng cân đối của ngân sách địa phương, Sở Tài chính tổng hợp tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét bố trí kinh phí chi thường xuyên để triển khai thực hiện theo quy định.

5. Công an tỉnh

Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc các địa phương đơn vị hoàn thành các chỉ tiêu tại Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 18/02/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên về 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 trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Triển khai hoàn thiện việc chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC của ngành trên cơ sở sử dụng xác thực, chia sẻ bằng dữ liệu của CSDL quốc gia về dân cư hoặc sử dụng định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an thực hiện trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên.

6. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn

Căn cứ Kế hoạch của UBND tỉnh, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện; định kỳ hàng tháng, 06 tháng, 01 năm hoặc khi có yêu cầu tổng hợp kết quả báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông). Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về lãnh đạo, tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện.

Thực hiện việc đơn giản hóa các TTHC, chuẩn hóa thành phần hồ sơ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền; xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc xây dựng, kết nối, chia sẻ CSDL về dân cư, CSDL chuyên ngành; đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, nhân lực triển khai thực hiện Kế hoạch.

Rà soát toàn bộ danh mục các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến (toàn trình, một phần) và danh mục TTHC tập trung tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Tập trung tái cấu trúc các TTHC được lựa chọn để cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành kiểm thử, tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Chủ động sử dụng các nguồn lực theo quy định về phân cấp ngân sách để triển khai thực hiện Kế hoạch. Triển khai các giải pháp trong thẩm quyền nhằm khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT, đề xuất, kiến nghị với cấp trên các giải pháp vượt thẩm quyền.

Đẩy mạnh tuyên truyền, đăng, phát các nội dung liên quan đến việc cung cấp và sử dụng DVCTT bằng các hình thức tuyên truyền phù hợp để người dân và doanh nghiệp nắm được quy trình và hiệu quả, lợi ích của việc sử dụng DVCTT.

Thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc triển khai sử dụng DVCTT trên địa bàn. Xem xét, nghiên cứu việc giao chỉ tiêu cụ thể đối với các phòng, ban chuyên môn trực thuộc; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.

- **Chủ tịch UBND các huyện, thành phố:** Chỉ đạo các Tổ công nghệ số cộng đồng thuộc địa phương quản lý, đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công.

7. Báo Thái Nguyên, Đài Phát thanh và Truyền hình Thái Nguyên, Trung tâm Thông tin tỉnh: Thực hiện tuyên truyền Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2024 - 2025 cho người dân và doanh nghiệp hiểu được ý nghĩa, tầm quan trọng, hiệu quả, lợi ích của việc sử dụng DVCTT.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2024-2025, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, các đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét, chỉ đạo giải quyết theo quy định./. *Tuo*

Nơi nhận:

- Văn phòng chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Báo Thái Nguyên, Đài PT&TH Thái Nguyên;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX, TH.

Thaidh/KH41.T11

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



Lê Quang Tiến

PHỤ LỤC
CHỈ TIÊU VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN GIAI ĐOẠN 2024-2025

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số *14* KH-UBND ngày *14*/11/2024 của UBND tỉnh)

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Năm 2025
1	Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến toàn trình			
	- Cấp tỉnh	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	≥70%
	- Cấp huyện			≥65%
	- Cấp xã			≥55%
2	Tỷ lệ người dân trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	50%
3	Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	100%
4	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	80%
5	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	80%

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Năm 2025
6	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	100%
7	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị được đồng bộ đầy đủ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	100%
8	Tỷ lệ các bệnh viện từ hạng 2 trở lên cung cấp thanh toán viện phí bằng bảo hiểm y tế trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Sở Y tế	Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, các đơn vị có liên quan.	50%