

## **KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG**

### **Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Bình năm 2023**

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP 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; Quyết định số 3632/QĐ-UBND ngày 21/12/2022 của UBND tỉnh công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần của tỉnh Quảng Bình; Kế hoạch số 2328/KH-UBND ngày 06/12/2022 của UBND tỉnh về thực hiện chuyển đổi số tỉnh Quảng Bình năm 2023; Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 13/01/2023 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) của tỉnh Quảng Bình năm 2023, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên địa bàn tỉnh Quảng Bình năm 2023, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Đẩy mạnh thực hiện rà soát, đơn giản hóa thành phần hồ sơ và quy trình giải quyết TTHC; giảm phí, lệ phí đối với TTHC thực hiện trên môi trường điện tử; nâng cấp và hoàn thiện Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT mọi lúc, mọi nơi.

- Bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình, một phần, 100% DVCTT có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến nhằm đơn giản hóa, tạo điều kiện thuận lợi, tránh phiền hà, giảm thời gian, chi phí của người dân và doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết TTHC; giúp cho hoạt động của cơ quan nhà nước được minh bạch, mang tính phục vụ cao, góp phần đẩy mạnh cải cách nền hành chính nhà nước của tỉnh.

- Nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen của người dân trong việc giải quyết TTHC thông qua việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến thay cho phương thức nộp hồ sơ trực tiếp và thanh toán trực tiếp như hiện nay.

✓

## 2. Yêu cầu

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

- Tận dụng hệ thống công nghệ thông tin sẵn có, chủ động bố trí, huy động nguồn lực tại chỗ để sẵn sàng tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tất cả các TTHC; từng bước nâng cấp Công dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh để xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử.

- Hoàn thành xây dựng và đưa vào khai thác, cung cấp có hiệu quả các DVCTT áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Việc tổ chức, triển khai thực hiện Kế hoạch phải bảo đảm thường xuyên, nghiêm túc, hiệu quả. Xác định cụ thể những nội dung công việc, thời gian hoàn thành, trách nhiệm của các sở, ban, ngành, địa phương trong tổ chức thực hiện.

## II. MỤC TIÊU

- **100%** TTHC đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình, một phần; **100%** các DVCTT cấp tỉnh, huyện, xã có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến của từng DVCTT năm 2023 đạt **trên 30%**; Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến năm 2023 đạt **trên 20%**.

- Số hóa kết quả giải quyết TTHC đang được quản lý, lưu trữ bằng văn bản giấy giai đoạn đến năm 2025 theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; trong đó tỷ lệ tối thiểu năm 2023 của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt tương ứng là **60%, 50% và 40%**.

- **100% tổ chức, cá nhân** nộp hồ sơ TTHC có tài khoản VNeID hoặc tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC, cung cấp DVC. Kết quả đánh giá của các sở, ban, ngành đạt tỷ lệ **tối thiểu 85%**, của UBND cấp huyện, cấp xã đạt tỷ lệ **tối thiểu 80%**.

- **100%** trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 THỰC HIỆN

1. Tiếp tục rà soát các TTHC đã đủ điều kiện và kiến nghị đơn giản hóa, sửa đổi quy trình thực hiện, thành phần hồ sơ của các TTHC chưa đủ điều kiện thuộc ngành, lĩnh vực quản lý (cả 3 cấp tỉnh, huyện, xã) để đưa vào triển khai xây dựng, cung cấp DVCTT toàn trình, một phần.

✓

2. Nâng cấp, hoàn thiện Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh về cả nền tảng công nghệ, kỹ thuật, giao diện, chức năng, tính năng bảo đảm cung cấp đầy đủ tiện ích hỗ trợ người dân; tích hợp, đồng bộ đầy đủ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Tổ chức kết nối và khai thác hiệu quả các dịch vụ được chia sẻ từ Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các Hệ thống thông tin/Cơ sở dữ liệu từ các bộ, ngành Trung ương.

4. Rà soát, nâng cấp, bảo đảm trang thiết bị, hạ tầng CNTT để phục vụ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

5. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch của UBND tỉnh tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tái sử dụng tài liệu điện tử trong quá trình sử dụng DVCTT.

6. Nghiên cứu, trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết giảm phí, lệ phí trong cung cấp DVCTT và hỗ trợ các TTHC có thanh toán trực tuyến.

7. Tăng cường khai thác DVCTT trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; bảo đảm 100% 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.

8. Tuyên truyền, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến

- Xây dựng các chuyên mục, tin, bài, phim ngắn, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT, thanh toán trực tuyến để đăng tải, tuyên truyền trên hệ thống Cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị và trên các nền tảng số, mạng xã hội Zalo, Facebook,...

- Tuyên truyền về hiệu quả, lợi ích của DVCTT, dịch vụ thanh toán trực tuyến trên pa-nô, băng-rôn, tranh cổ động, màn hình điện tử, dịch vụ tin nhắn (SMS),...

- Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị, xã hội, tổ chức cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến.

- 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 bảo đảm 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.

#### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, hàng năm xây dựng kế hoạch, kinh phí bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để cung cấp hiệu quả DVCTT, trình cấp có thẩm quyền quyết định theo phân cấp quản lý ngân sách nhà nước hiện hành.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện Kế hoạch này đến các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức trực thuộc; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong quá trình thiết lập cấu hình, chuẩn hóa quy trình điện tử, kiểm thử, hoàn thiện DVCTT và tổ chức cung cấp DVCTT đạt các chỉ tiêu, nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch này.

- Rà soát cụ thể mức thu phí, lệ phí trong thực hiện TTHC và đề xuất cụ thể mức thu phí, lệ phí trong giải quyết TTHC thông qua DVCTT, gửi Sở Tài chính để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

- Triển khai rà soát, chuẩn hóa và đề xuất bổ sung đối với các TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, DVCTT một phần của ngành, lĩnh vực ở 03 cấp chính quyền (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ.

- Đẩy mạnh và đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT; huy động tối đa sự tham gia của các tổ chức chính trị, xã hội, Tổ công nghệ số cộng đồng tại địa phương trong vận động, tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh tại Kế hoạch này; triển khai nâng cấp nền tảng công nghệ, kỹ thuật Công dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương rà soát, bổ sung, bảo đảm hạ tầng CNTT cho triển khai DVCTT, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

3. Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện việc xây dựng quy trình DVCTT; phối hợp, hướng dẫn các sở, ban, ngành rà soát, kiến nghị đơn giản hóa, sửa đổi, bổ sung các TTHC để đáp ứng điều kiện xây dựng, cung cấp DVCTT.

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan thẩm định dự án nâng cấp nền tảng công nghệ, kỹ thuật Công dịch vụ công/Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh bảo đảm đáp ứng cho việc cung cấp DVCTT, thanh toán trực tuyến và kết nối, tích hợp với Công dịch vụ công quốc gia, trình UBND tỉnh phê duyệt.





5. Sở Tài chính chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc các sở, ban, ngành tiếp tục rà soát các loại phí, lệ phí phát sinh trong quá trình thực hiện TTHC thông qua DVCTT của các lĩnh vực phù hợp với thẩm quyền quyết định của HĐND tỉnh theo Luật phí, lệ phí và đề xuất mức thu, chính sách miễn, giảm phí, lệ phí; tổng hợp hoàn thiện trình HĐND tỉnh ban hành.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Bình, các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh và các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng DVCTT.

Thủ trưởng sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện Kế hoạch này./. ✓

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- BTV Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo QB, Đài PT&TH;
- VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC.

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



**Hồ An Phong**

