

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Hậu Giang năm 2024 và những năm tiếp theo

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Trên cơ sở kết quả đánh giá, xếp loại Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Tỉnh năm 2023 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Hậu Giang (gọi tắt là chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh) năm 2024 và những năm tiếp theo cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế, yếu kém trong thời gian vừa qua; xác định trách nhiệm của các ngành, các cấp trong việc cải thiện các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh năm 2023.

b) Theo chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung yêu cầu theo từng tiêu chí, xác định nguyên nhân hạn chế, đề kịp thời có giải pháp khắc phục trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

c) Phân đầu cải thiện kết quả các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh trong năm 2024 theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên môi trường điện tử nhằm nâng cao điểm số đánh giá.

2. Yêu cầu

a) Các Sở, ban, ngành tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn phải xác định phục vụ người dân, doanh nghiệp là một trong những nhiệm vụ trọng tâm; bám sát mục tiêu, nhiệm vụ và có giải pháp cụ thể, thiết thực để cải thiện chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử tại đơn vị địa phương. Sử dụng kết quả thực hiện các nội dung và giải pháp được quy định tại Mục III của Kế hoạch này là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị và của mỗi cán bộ, công chức, viên chức.

b) Quy trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện các nhiệm vụ được phân công theo Kế hoạch này.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính (TTHC)

a) *Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn*: Thực hiện công bố TTHC đúng hạn theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC và cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trước 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố TTHC, Danh mục TTHC.

b) *Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn*: Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC chậm nhất trong 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố TTHC, Danh mục TTHC.

c) *Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC*: Cập nhật, công khai tất cả TTHC đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đầy đủ thông tin về các bộ phận tạo thành theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC.

d) *Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia*: Thực hiện đồng bộ đầy đủ tất cả hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia và so sánh với báo cáo tổng hồ sơ tiếp nhận trong kỳ trên Hệ thống báo cáo quốc gia.

2. Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh đảm bảo đúng theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC và Quy trình điện tử đã được cấp thẩm quyền phê duyệt.

3. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) *Đối với nhóm dịch vụ công trực tuyến*:

- *Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến*: Rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh và khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC;

- *Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ*: Rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện ưu tiên đề xuất các TTHC do cơ quan, đơn vị quản lý có khả năng phát sinh hồ sơ cao, đảm bảo theo mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

- *Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến*: Triển khai tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh và đính kèm bản điện tử kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống trước khi trả kết quả.

b) Đối với nhóm thanh toán trực tuyến

- *Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến:* Thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- *Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:* Rà soát, tích hợp chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cho các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính;

- *Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến:* Tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Số hóa hồ sơ

a) *Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử:* Đính kèm kết quả giải quyết TTHC điện tử vào tất cả hồ sơ của các TTHC có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ;

b) *Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ:* Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC vào tất cả hồ sơ của các TTHC theo quy định (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến);

c) *Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa:* Sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa từ kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh (nếu có);

d) *Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính:* Tất cả xã, phường, thị trấn và Phòng tư pháp cấp huyện cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

đ) *Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:* Kết nối, đồng bộ danh mục hồ sơ TTHC được số hóa trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

e) *Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công:* Cấp tài khoản định danh điện tử trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý; kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC cho tất cả TTHC có đối tượng thực hiện là người dân; sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư được kết nối, chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh .

5. Mức độ hài lòng

a) *Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn:* Xử lý tất cả phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia đúng hoặc trước hạn;

b) *Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị*: Xử lý triệt để các vấn đề được phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý trên Cổng dịch vụ công quốc gia để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp;

c) *Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC*: Tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC đúng và trước hạn để nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong đánh giá hồ sơ giải quyết TTHC.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Nhiệm vụ được giao và các giải pháp khắc phục các hạn chế, cải thiện, nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh được quy định tại ***Phụ lục đính kèm***.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Đầu mỗi đơn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch này và tổng hợp kết quả thực hiện các chỉ số báo cáo UBND tỉnh; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh.

b) Đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh đáp ứng việc đồng bộ, kết nối đúng theo yêu cầu Bộ chỉ số.

c) Phối hợp các cơ quan liên quan tuyên truyền về ý nghĩa và tác động của các chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử đến phát triển kinh tế - xã hội Tỉnh, góp phần nâng cao nhận thức, tạo sự đồng thuận của người dân để cùng chung tay thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

d) Thực hiện công khai hàng tháng kết quả Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ trên môi trường điện tử của Tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND huyện, thị xã, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn theo quy định.

2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Đầu mỗi triển khai hệ thống cơ sở dữ liệu TTHC, đảm bảo các đơn vị cập nhật đầy đủ, kịp thời các thông tin về TTHC trên hệ thống.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, báo cáo tiến độ thực hiện Kế hoạch này trong các cuộc họp thành viên UBND tỉnh khi có yêu cầu.

c) Tham mưu tổ chức các cuộc họp để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện khi có phát sinh; đầu mỗi phối hợp với Văn phòng Chính phủ nắm bắt các yêu cầu và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khắc phục các hạn chế về các chỉ số trong bộ tiêu chí thuộc chức năng, nhiệm vụ phụ trách.

3. Giám đốc Sở; Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn

a) Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện và quán triệt, phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức nhận thức đầy đủ các nội dung, tiêu chí của từng chỉ số để chủ động trong quá trình thực hiện; chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết đúng quy định, số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh.

b) Căn cứ vào nội dung và giải pháp được quy định tại Mục III Kế hoạch này và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình, khẩn trương thực hiện hoặc phối hợp thực hiện để kịp thời khắc phục những hạn chế tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần của từng chỉ số và báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) trước ngày 05/11 hàng năm.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Hậu Giang năm 2024 và những năm tiếp theo. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- TT. UBND tỉnh (để b/c);
- Sở, ban, ngành tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Đài PTTH, Báo Hậu Giang;
- Lưu: VT, NC.TTL

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

Trương Cảnh Tuyên