TRUNG TÂM CÔNG BÁO VÀ TIN HỌC
ttcbth@quangngai.gov.vn
29.04.2023 09:30:01 +07:00

Ký bởi: Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi
Cơ quan: Tỉnh Quảng Ngãi
Thời gian ký: 29/04/2023 09:24:18

UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH QUẢNG NGÃI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 96 /KH-UBND	*Quảng Ngãi, ngày 28 tháng 4 năm 2023*

KẾ HOẠCH
Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023

Thực hiện nội dung chỉ đạo của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số tại Quyết định số 17/QĐ-UBQGCĐS ngày 04/4/2023 ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023 và Tỉnh ủy Quảng Ngãi trong công tác cải cách hành chính (CCHC) nói chung, cải cách thủ tục hành chính (TTHC) nói riêng và các mục tiêu của chuyển đổi số nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh cải thiện môi trường kinh doanh, phục vụ người dân, doanh nghiệp, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến song song với chỉ số CCHC trên địa bàn; gia tăng sự tin tưởng của người dân vào bộ máy hành chính nhà nước nói chung và quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ thông qua Bộ phận một cửa nói riêng.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các sở, ban ngành và địa phương; nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp; thúc đẩy CCHC, nâng cao các chỉ số về CCHC, chuyển đổi số, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, cấp huyện...

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, minh bạch thông tin, tiết kiệm giảm chi phí, tạo thuận lợi và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

2. Yêu cầu

- Tăng cường việc chỉ đạo thực hiện đẩy mạnh cải cách TTHC, triển khai DVCTT, thanh toán trực tuyến (TTTT) một cách sáng tạo, hiệu quả, toàn diện; bám sát các mục tiêu, yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ban ngành, địa phương trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao. Trong đó, kịp thời chấn

chỉnh và xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có các hành vi chậm trễ, nhũng nhiễu, tiêu cực, tự yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định pháp luật gây khó khăn, phiền hà trong thực hiện giải quyết TTHC; chấn chỉnh kịp thời, kiên quyết không để xảy ra tình trạng yêu cầu nộp bổ sung hồ sơ giấy đối với hồ sơ trực tuyến.

- Thủ trưởng các sở, ban ngành và địa phương quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động xác định cải cách TTHC, triển khai DVCTT, TTTT là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, liên tục trong chỉ đạo, điều hành.

- Các cơ quan, đơn vị tăng cường công tác phối hợp trong việc cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện cải cách TTHC, triển khai DVCTT và TTTT trong giải quyết TTHC.

- Huy động sự tham gia vào cuộc tích cực của tất cả các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân để tạo được sự đồng thuận của cả hệ thống cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, triển khai DVCTT, TTTT.

II. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

- Đảm bảo thực hiện các mục tiêu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; 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 TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Đảm bảo thực hiện các mục tiêu được giao tại Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 18/10/2021 của Tỉnh ủy Quảng Ngãi về đẩy mạnh CCHC; Chỉ thị của Ban Thường vụ Tỉnh ủy: số 19-CT/TU ngày 18/5/2022 về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng đối với chuyển đổi số tỉnh Quảng Ngãi đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, số 27-CT/TU ngày 12/01/2023 về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo ngăn chặn, đẩy lùi tình trạng nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong giải quyết công việc, số 29-CT/TU ngày 24/4/2023 về tăng cường lãnh đạo, đẩy mạnh 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; Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/10/2020 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 09/12/2021 về phát triển Chính quyền

điện tử hướng đến chính quyền số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 11/7/2022 phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2022 - 2025 và các chương trình, kế hoạch triển khai nhiệm vụ chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

b) Mục tiêu cụ thể:

- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình; phấn đấu đạt tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, TTTT **tối thiểu tăng 10%** so với năm 2022.

- 50% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa *(người dân, doanh nghiệp không đến Bộ phận một cửa, mà thực hiện DVCTT từ xa tại nhà, tại nơi làm việc).*

- 100% TTHC được tiếp nhận và thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, không để hồ sơ chậm muộn.

- 80% dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình có phát sinh hồ sơ trực tuyến.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong từng cơ quan, đơn vị biết và sử dụng DVCTT.

- Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đối với kết quả thuộc thẩm quyền cấp tỉnh đạt 70%, cấp huyện đạt 60%, cấp xã đạt 55%.

2. Nhiệm vụ

- Tiếp tục rà soát, nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, đáp ứng các yêu cầu quản lý của tỉnh và của các sở, ban ngành và địa phương trong tiếp nhận giải quyết TTHC; rà soát, chuẩn hóa thông tin TTHC, DVCTT một cách đồng bộ, thống nhất từ tỉnh đến xã đảm bảo 100% TTHC được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, tích hợp, đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

- 50% DVCTT được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thì biểu mẫu hồ sơ 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.

- Người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống để có thể thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến từ xa.

- Đẩy mạnh số hóa, luân chuyển, giải quyết, ký số và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tiếp tục hoàn thành việc kết nối, chia sẻ, xác thực thông tin công dân giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp DVCTT.

(Nhiệm vụ cụ thể tại phụ lục kèm theo Kế hoạch này)

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Các cơ quan nhà nước tăng cường truyền thông và tuyên truyền hiệu quả về DVCTT của cơ quan để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng DVCTT. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Tuyên truyền trên mạng xã hội như Facebook, Zalo; Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực đến từng tổ, thôn, bản để tuyên truyền, hướng dẫn lợi ích của việc sử dụng DVCTT đến từng hộ gia đình.

2. Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, đảm bảo an toàn, thiết thực trong quá trình cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh.

3. 100% cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, học sinh, sinh viên gương mẫu đi đầu đăng ký tài khoản định danh, xác thực điện tử và sử dụng DVCTT đã được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia, cũng như giới thiệu, hướng dẫn cho người thân cùng thực hiện.

4. Tiếp tục rà soát thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, xây dựng chính sách hỗ trợ phí, lệ phí cho người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến.

5. Nhà nước và doanh nghiệp cùng vào cuộc: Hỗ trợ kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, internet cho người dân; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ. Hợp tác với các doanh nghiệp như Viễn thông trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Bưu điện tỉnh, các Ngân hàng thương mại để hỗ trợ triển khai DVCTT như: nộp hồ sơ trực tuyến, chuyển trả kết quả qua Bưu điện, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến,...

6. Nâng cao nhận thức và hiệu quả hoạt động, phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng đơn vị trong việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Công bố, áp dụng danh mục TTHC thí điểm thực hiện bằng hình thức chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

a) Thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm quán triệt, triển khai các nhiệm vụ, mục tiêu theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Phát huy trách nhiệm của người đứng đầu về việc chỉ đạo thực hiện nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và lấy kết quả thực hiện các chỉ tiêu được giao theo Kế hoạch này để xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

c) Cán bộ, công chức, viên chức phải là người đi đầu trong thực hiện TTHC trực tuyến một phần, toàn trình. **Các cơ quan đơn vị, địa phương có giải**

pháp để đảm bảo hết năm 2023: 100% cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Chỉ đạo nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý, giải quyết trực tuyến; thực hiện liên thông giải quyết TTHC; thực hiện ký số các hồ sơ, văn bản trong quá trình giải quyết TTHC, xử lý DVCTT trên Cổng Dịch vụ công; rà soát, tái cấu trúc quy trình cắt giảm đơn giản hóa TTHC cho phù hợp với dịch vụ xác thực, chia sẻ thông tin công dân khi thực hiện TTHC theo nguyên tắc không yêu cầu khai báo lại các thông tin đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; tập trung đẩy mạnh việc TTTT phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa các cấp.

đ) Thủ trưởng các sở, ban ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố 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.

e) Xây dựng chuyên mục, tin, bài, phim ngắn, video clip, thông tin dưới dạng đồ họa hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để đăng tải, tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương và các nền tảng công nghệ số trên mạng xã hội Facebook, Zalo...; tuyên truyền qua các pa-nô, băng-rôn, tranh cổ động, màn hình điện tử, dịch vụ SMS... trong thực hiện tuyên truyền về hiệu quả, lợi ích trong việc sử dụng DVCTT.

g) Đề xuất các giải pháp hỗ trợ thực hiện DVCTT trên địa bàn tỉnh; trong đó chú trọng các giải pháp về truyền thông, hướng dẫn, giảm thời gian giải quyết, tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành chính sách giảm phí, lệ phí khi thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến...; tập trung vào các nhóm thủ tục dễ thực hiện trực tuyến ưu tiên cho các đối tượng là công chức, viên chức, nhóm công dân sử dụng thành thạo máy tính, điện thoại thông minh...; thường xuyên tập huấn cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sử dụng 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.

h) Báo cáo kết quả, tình hình thực hiện định kỳ lồng ghép trong báo cáo về công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đột xuất theo quy định.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh triển khai kết nối, chia sẻ, xác thực thông tin công dân giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Công an.

b) Tiếp tục thực hiện đồng bộ dữ liệu, trạng thái xử lý hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh kết nối, đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia và cổng của các Bộ, ngành theo thời gian thực; đảm bảo an toàn, an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật trong việc chia sẻ dữ liệu giải quyết TTHC.

c) Phối hợp với các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, các cơ quan báo, đài tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT và TTTT .

3. Sở Nội vụ

a) Tiếp tục đưa nội dung thực hiện nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương vào Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá, xếp hạng kết quả CCHC hàng năm; là tiêu chí để xem xét đánh giá thi đua, khen thưởng tập thể, cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ trong Kế hoạch này.

b) Hàng năm, lồng ghép nội dung về sử dụng DVCTT một phần, toàn trình và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong tổ chức khảo sát xã hội học, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có giải pháp cải thiện tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Tham mưu UBND tỉnh danh mục DVCTT mà đối tượng thực hiện là các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh để nâng cao tỷ lệ DVCTT của tỉnh và nhằm tuyên truyền về lợi ích của việc thực hiện DVCTT theo Thông báo Kết luận số 421/TB-UBND ngày 05/10/2022; **hoàn thành trước ngày 30/5/2023.**

4. Sở Giáo dục và Đào tạo

Lồng ghép vào các kế hoạch về chuyển đổi số, truyền thông tuyên truyền giới thiệu DVCTT vào chương trình ngoại khóa cho học sinh, sinh hoạt chuyên đề cho giáo viên các cấp. Giáo viên gương mẫu đi đầu đăng ký tài khoản định danh và xác thực điện tử và sử dụng DVCTT đã được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Sở Tài chính

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định bố trí trong dự toán hàng năm kinh phí chi thường xuyên thực hiện Kế hoạch theo khả năng cân đối, phân cấp ngân sách và quy định hiện hành.

6. Công an tỉnh

Phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai kết nối, chia sẻ, xác thực thông tin công dân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Công an, tiếp tục chỉ đạo thực hiện hiệu quả đối với 25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06.

7. Tỉnh đoàn Quảng Ngãi

Phối hợp UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai huy động lực lượng thanh niên xung kích việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh **(https://dichvucong.quangngai.gov.vn)**, Cổng Dịch công quốc gia **(https://dichvucong.gov.vn)** và Cổng Dịch vụ công của các Bộ, ngành liên quan.

8. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức đoàn thể tỉnh

Tham gia công tác tuyên truyền về CCHC đến các nhóm đối tượng thuộc phạm vi quản lý, nâng cao nhận thức của đoàn viên thanh niên trong việc tiếp cận

thông tin dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến, TTTT, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; phối hợp các đơn vị triển khai các nhiệm vụ.

9. Báo Quảng Ngãi, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Ngãi, Cổng thông tin điện tử tỉnh

Xây dựng chuyên trang DVCTT, giải quyết TTHC trên báo giấy, báo điện tử, chuyên đề truyền hình... đưa tin về việc giải quyết, công khai thông tin hồ sơ giải quyết, đánh giá mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC... của các đơn vị trên địa bàn tỉnh.

10. Văn phòng UBND tỉnh

a) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này; phối hợp với các sở, ban ngành và địa phương theo chức năng quản lý hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện; tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo tình hình, kết quả thực hiện định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo quy định.

b) Đôn đốc việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, việc số hóa hồ sơ TTHC, lưu trữ điện tử, luân chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ DVCTT và ký số, cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo đúng quy định; công bố, công khai TTHC, quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC (cập nhật TTHC, điện tử hóa quy trình nội bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh) được kịp thời, theo quy định.

c) Tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tích hợp DVCTT đủ điều kiện cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong năm 2023.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị và địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, xử lý./.

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Chuyển đổi số quốc gia;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành;
- Công an tỉnh;
- Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan, Cục Quản lý thị trường, Cục Thống kê, Kho bạc Nhà nước Quảng Ngãi;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PTTH tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, đơn vị, CBTH;
- Lưu: VT, TTHCnqv.

CHỦ TỊCH

Đặng Văn Minh

Phụ lục 1

DANH MỤC CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VÀ HIỆU QUẢ CUNG CẤP DVCTT CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI NĂM 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 96 /KH-UBND ngày 28/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh)

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
I	**Đẩy mạnh sử dụng DVCTT, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến**				
1.	- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng về DVCTT. - Xây dựng các loại tài liệu giới thiệu và hướng dẫn sử dụng DVCTT.	Các sở, ban ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh tỉnh, UBMTTQVN tỉnh và các tổ chức đoàn thể, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi.	Năm 2023	Ban hành Kế hoạch.
2.	Nâng cao nhận thức và hiệu quả hoạt động, phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; Xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả TTHC.	Các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Trước ngày 15/6/2023	Ban hành Kế hoạch.
3.	Thí điểm thực hiện một số TTHC thực hiện bằng hình thức chỉ tiếp nhận trực tuyến.				
	- Đưa nội dung cụ thể vào trong Kế hoạch. - Thực hiện tuyên truyền đến người dân về danh mục thí điểm.	Các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn	Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Trước 15/6/2023 Tháng 6/2023	Ban hành Kế hoạch (sau khi có Quyết định danh mục thí điểm được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành)

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
	- Niêm yết tại bộ phận Một cửa. - Triển khai thực hiện.			Tháng 7-12/2023	Công khai niêm yết tại bộ phận Một cửa. Báo cáo đánh giá thực hiện
4.	Tiếp tục rà soát, ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT	Các sở, ban ngành.	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính và đơn vị liên quan	Năm 2023	Xây dựng đề án trình HĐND tỉnh xem xét, quyết định
5.	- Bố trí khu vực hỗ trợ trang thiết bị, phân công công chức trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ, giải đáp cho tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại Bộ phận Một cửa, nhất là đối với những TTHC thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hoặc có thể tiếp nhận hồ sơ trực tuyến. - Phối hợp với Bưu điện tỉnh tăng cường sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. - Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đánh giá mức độ hài lòng sau khi hoàn thiện việc giải quyết TTHC.	Các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn.	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Năm 2023	Bố trí khu vực hỗ trợ, phân công đầu mối hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận Một cửa
II	**Giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ được trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích**				
1.	- Tăng cường công tác tuyên truyền chúng về lợi ích của các TTHC được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, khuyến khích, hướng dẫn cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ. - Công khai, niêm yết kịp thời quyết định ban hành TTHC bao gồm đầy đủ quy trình giải quyết TTHC, các loại phí, lệ phí của đơn vị tại một cửa, trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị, tại các điểm bưu điện để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp	Các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn; Bưu điện tỉnh, bưu điện cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi	Năm 2023	Công khai, niêm yết quyết định ban hành TTHC bao gồm đầy đủ quy trình giải quyết TTHC, các loại phí, lệ phí tại một cửa, trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị, cá điểm bưu điện

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm
	cận, tìm hiểu TTHC.				
III	**Giải pháp giảm tỷ lệ hồ sơ quá hạn**				
1.	- Rà soát, đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết, chuẩn hóa quy trình quy trình điện tử cho các TTHC (tránh trường hợp quy trình để mặc định, khi có phát sinh hồ sơ thấy lỗi mới thực hiện cấu hình và phân quyền). - Chấn chỉnh và thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC trên môi trường mạng; không xem xét, phê duyệt đối với các hồ sơ không cập nhật đầy đủ các bước xử lý công việc trên phần mềm Một cửa điện tử. Kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý trong tiếp nhận, giải quyết TTHC; Kiểm điểm trách nhiệm các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hồ sơ TTHC tồn đọng, quá hạn.	Các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông	Năm 2023	Kiểm tra đột xuất việc cập nhật quy trình điện tử, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh
2.	*Xử lý các hồ sơ giải quyết TTHC:* Các cá nhân tham gia xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đảm bảo đúng hạn đối với các hồ sơ giải quyết TTHC.	Các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Năm 2023	Công khai, báo cáo kết quả xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống

PHỤ LỤC 2
THỐNG KÊ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN, THANH TOÁN TRỰC TUYẾN QUÝ I/2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 96 /KH-UBND ngày 28 /4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi)

1. Sở, ban, ngành

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến	Ghi chú
1	Sở Ngoại vụ	100,00%	0%	Không có TTHC yêu cầu nghĩa vụ tài chính
2	Sở Thông tin và Truyền thông	100,00%	50%	
3	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	97,40%	71,43%	
4	Sở Công Thương	93,70%	100%	
5	Sở Nội vụ	85,50%	0%	Không có TTHC yêu cầu nghĩa vụ tài chính
6	Sở Xây dựng	77,70%	96,38%	
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	74,40%	0%	Không có TTHC yêu cầu nghĩa vụ tài chính
8	Sở Khoa học và Công nghệ	72,70%	42,86%	
9	Sở Tư pháp	70,00%	99,60%	
10	Sở Y tế	67,90%	70,74%	
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	60,80%	34,43%	
12	Ban Quản lý KKT Dung Quất và các KCN Quảng Ngãi	55,40%	0%	
13	Sở Tài nguyên và môi trường	47,70%	76,83%	
14	Sở Giao thông vận tải	34,00%	7,69%	

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến	Ghi chú
15	Sở Tài chính	23,50%	0%	Không có TTHC yêu cầu nghĩa vụ tài chính; ngoài ra đối với lĩnh vực cấp mã số thực hiện và tiếp nhận 405 HSTT tại địa chỉ: https://mstt.mof.gov.vn
16	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	9,10%	100%	
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0,00%	0%	Thực hiện tại Cổng Bộ Kế hoạch và Đầu tư
18	Ban dân tộc	5,70%	0%	Không có TTHC yêu cầu nghĩa vụ tài chính

2. UBND các huyện, thị xã, thành phố

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến	Ghi chú
1	UBND huyện Minh Long	70,80%	4,17%	
2	UBND huyện Mộ Đức	45,80%	2,34%	
3	UBND huyện Sơn Hà	41,70%	0%	
4	UBND huyện Bình Sơn	40,80%	0%	
5	Thị xã Đức Phổ	39,17%	0,03%	
6	UBND huyện Sơn Tịnh	34,70%	0%	
7	UBND thành phố Quảng Ngãi	31,90%	0,14%	
8	UBND huyện Tư Nghĩa	28,10%	1,55%	
9	UBND huyện Nghĩa Hành	25,70%	1,06%	
10	UBND huyện Trà Bồng	23,60%	4,33%	
11	UBND huyện Ba Tơ	23,30%	0,49%	
12	UBND huyện Sơn Tây	11,30%	0%	
13	UBND huyện Lý Sơn	7,70%	0%	

3. UBND các xã, phường, thị trấn

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
	UBND thành phố Quảng Ngãi			
1	Phường Chánh Lộ	12,7%		
2	Phường Lê Hồng Phong	1,4%		
3	Phường Nghĩa Chánh	35,7%		
4	Phường Nghĩa Lộ	1,3%		
5	Phường Nguyễn Nghiêm	3,0%		
6	Phường Quảng Phú	3,0%		
7	Phường Trần Hưng Đạo	1,8%		
8	Phường Trần Phú	7,2%		
9	Phường Trương Quang Trọng	2,1%		
10	Xã Tịnh An	1,6%		
11	Xã Tịnh Ấn Đông	2,3%		
12	Xã Tịnh Ấn Tây	3,1%		
13	Xã Tịnh Châu	13,0%		
14	Xã Tịnh Hòa	0,5%		
15	Xã Tịnh Khê	1,2%		
16	Xã Tịnh Kỳ	8,4%		
17	Xã Tịnh Long	24,8%		
18	Xã Tịnh Thiện	0,2%		
19	Xã Nghĩa An	0,4%		
20	Xã Nghĩa Dõng	11,6%		
21	Xã Nghĩa Dũng	8,6%		
22	Xã Nghĩa Hà	12,5%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
23	Xã Nghĩa Phú	7,6%		
	UBND huyện Nghĩa Hành			
1	Xã Hành Tín Tây	34,0%		
2	Xã Hành Thuận	6,4%		
3	Xã Hành Trung	18,0%		
4	Thị trấn Chợ Chùa	28,5%		
5	Xã Hành Phước	19,1%		
6	Xã Hành Thiện	29,6%		
7	Xã Hành Thịnh	42,0%		
8	Xã Hành Dũng	6,4%		
9	Xã Hành Tín Đông	85,6%		
10	Xã Hành Đức	38,1%		
11	Xã Hành Minh	12,2%		
12	Xã Hành Nhân	4,6%		
	UBND huyện Minh Long			
1	Xã Thanh An	36,7%		
2	Xã Long Sơn	7,5%		
3	Xã Long Hiệp	8,9%		
4	Xã Long Mai	12,3%		
5	Xã Long Môn	14,1%		
	UBND huyện Ba Tơ	**23,3%**		
1	Thị trấn Ba Tơ	13,9%		
2	Xã Ba Bích	3,3%		
3	Xã Ba Cung	2,2%		
4	Xã Ba Điền	11,0%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
5	Xã Ba Dinh	10,0%		
6	Xã Ba Động	13,7%		
7	Xã Ba Lế	0,0%		
8	Xã Ba Liên	6,3%		
9	Xã Ba Thành	5,0%		
10	Xã Ba Tô	17,1%		
11	Xã Ba Vinh	4,2%		
12	Xã Ba Giang	8,9%		
13	Xã Ba Khâm	6,9%		
14	Xã Ba Nam	17,9%		
15	Xã Ba Ngạc	13,6%		
16	Xã Ba Tiêu	21,5%		
17	Xã Ba Trang	7,0%		
18	Xã Ba Vì	3,0%		
19	Xã Ba Xa	0,0%		
	UBND huyện Trà Bồng	**23,6%**		
1	Thị Trấn Trà Xuân	14,4%		
2	Xã Trà Bình	12,9%		
3	Xã Trà Tân	18,9%		
4	Xã Trà Bùi	9,2%		
5	Xã Trà Thủy	15,5%		
6	Xã Trà Sơn	19,7%		
7	Xã Trà Phú	25,4%		
8	Xã Trà Giang	12,7%		
9	Xã Trà Hiệp	6,9%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	**Tỷ lệ thanh toán trực tuyến** *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
10	Xã Trà Lâm	26,6%		
11	Xã Trà Phong	32,6%		
12	Xã Trà Tây	25,2%		
13	Xã Sơn Trà	40,3%		
14	Xã Hương Trà	24,6%		
15	Xã Trà Thanh	12,5%		
16	Xã Trà Xinh	24,8%		
	UBND huyện Sơn Tây			
1	Xã Sơn Tinh	4,4%		
2	Xã Sơn Long	28,3%		
3	Xã Sơn Lập	0,0%		
4	Xã Sơn Màu	0,0%		
5	Xã Sơn Dung	1,1%		
6	Xã Sơn Tân	0,0%		
7	Xã Sơn Mùa	3,6%		
8	Xã Sơn Liên	1,8%		
9	Xã Sơn Bua	0,0%		
	UBND huyện Sơn Tịnh			
1	Xã Tịnh Hà	5,1%		
2	Xã Tịnh Bắc	13,6%		
3	Xã Tịnh Bình	0,1%		
4	Xã Tịnh Đông	15,2%		
5	Xã Tịnh Giang	5,1%		
6	Xã Tịnh Hiệp	30,2%		
7	Xã Tịnh Minh	7,7%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
8	Xã Tịnh Phong	1,0%		
9	Xã Tịnh Sơn	7,5%		
10	Xã Tịnh Thọ	0,0%		
11	Xã Tịnh Trà	3,3%		
	UBND huyện Sơn Hà			
1	Xã Sơn Ba	0,0%		
2	Xã Sơn Bao	0,0%		
3	Xã Sơn Giang	0,0%		
4	Xã Sơn Hạ	0,0%		
5	Xã Sơn Hải	0,0%		
6	Xã Sơn Kỳ	0,0%		
7	Xã Sơn Linh	0,0%		
8	Xã Sơn Nham	0,0%		
9	Xã Sơn Thành	0,0%		
10	Xã Sơn Thượng	0,0%		
11	Xã Sơn Thủy	0,0%		
12	Xã Sơn Trung	0,0%		
13	Xã Sơn Cao	0,0%		
	UBND huyện Lý Sơn	**7,7%**		
	UBND Thị xã Đức Phổ			
1	Phường Nguyễn Nghiêm	16,4%		
2	Xã Phổ An	32,5%		
3	Xã Phổ Phong	11,9%		
4	Xã Phổ Thuận	35,9%		
5	Phường Phổ Văn	31,7%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	**Tỷ lệ thanh toán trực tuyến** *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
6	Phường Phổ Quang	26,4%		
7	Xã Phổ Nhơn	38,0%		
8	Phường Phổ Ninh	16,0%		
9	Phường Phổ Minh	27,5%		
10	Phường Phổ Vinh	17,2%		
11	Phường Phổ Hòa	22,6%		
12	Xã Phổ Cường	24,7%		
13	Xã Phổ Khánh	49,2%		
14	Phường Phổ Thạnh	21,4%		
15	Xã Phổ Châu	13,8%		
	UBND huyện Bình Sơn			
1	Thị trấn Châu Ổ	14,1%		
2	Xã Bình An	7,6%		
3	Xã Bình Chánh	5,6%		
4	Xã Bình Chương	33,0%		
5	Xã Bình Châu	4,5%		
6	UBND xã Bình Dương	40,1%		
7	UBND xã Bình Đông	5,0%		
8	UBND xã Bình Hải	22,1%		
9	UBND xã Bình Hiệp	11,3%		
10	UBND xã Bình Hòa	10,5%		
11	UBND xã Bình Khương	1,4%		
12	UBND xã Bình Long	10,3%		
13	UBND xã Bình Minh	4,8%		
14	UBND xã Bình Mỹ	12,3%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
15	UBND xã Bình Nguyên	14,9%		
16	UBND xã Bình Tân Phú	12,8%		
17	UBND xã Bình Phước	17,2%		
18	UBND xã Bình Thanh	15,5%		
19	UBND xã Bình Thạnh	23,7%		
20	UBND xã Bình Thuận	10,0%		
21	UBND xã Bình Trị	11,7%		
22	UBND xã Bình Trung	5,1%		
	UBND huyện Mộ Đức			
1	Thị trấn Mộ Đức	30,5%		
2	Xã Đức Chánh	21,3%		
3	Xã Đức Hiệp	18,4%		
4	Xã Đức Hòa	35,8%		
5	Xã Đức Lân	46,0%		
6	Xã Đức Minh	5,2%		
7	Xã Đức Nhuận	51,9%		
8	Xã Đức Phong	17,4%		
9	Xã Đức Tân	76,0%		
10	Xã Đức Thạnh	17,8%		
11	Xã Đức Lợi	40,3%		
12	Xã Đức Phú	7,1%		
13	Xã Đức Thắng	4,7%		
	UBND huyện Tư Nghĩa			
1	UBND Thị trấn La Hà	40,9%		
2	Thị trấn Sông Vệ	34,2%		

Stt	Đơn vị	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	**Tỷ lệ thanh toán trực tuyến** *(Chưa trích xuất được tỷ lệ trên Cổng dịch vụ công quốc gia)*	Ghi chú
3	Xã Nghĩa Điền	35,7%		
4	Xã Nghĩa Hiệp	36,7%		
5	Xã Nghĩa Hòa	47,3%		
6	Xã Nghĩa Kỳ	21,8%		
7	Xã Nghĩa Lâm	43,1%		
8	Xã Nghĩa Mỹ	55,6%		
9	Xã Nghĩa Phương	45,1%		
10	Xã Nghĩa Sơn	50,0%		
11	Xã Nghĩa Thắng	34,1%		
12	Xã Nghĩa Thuận	14,8%		
13	Xã Nghĩa Thương	32,6%		
14	Xã Nghĩa Trung	41,3%		