|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| **TỈNH HẢI DƯƠNG** | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /KH-UBND | *Hải Dương, ngày tháng năm 2023* |

***Dự thảo:***

**KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG  
Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến   
trên địa bàn tỉnh Hải Dương năm 2023**

Thực hiện Quyết định số 17/QĐ-UBQGCĐS ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023; Công văn số 1284/BTTTT-CĐSQG ngày 12/4/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo dễ sử dụng, thân thiện với người dùng;

Căn cứ Báo cáo kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất (Phiên họp 6 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số) ngày 12/7/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Xét đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số /TTr-STTTT ngày /7/2023, Uỷ ban nhân dân tỉnh Hải Dương ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hải Dương năm 2023, cụ thể như sau:

# I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

## 1. Mục đích

- Triển khai và thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 26/3/2021 của BCH Đảng bộ tỉnh Hải Dương về chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Nghị định số [42/2022/NĐ-CP](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/nghi-dinh-42-2022-nd-cp-cung-cap-thong-tin-dich-vu-cong-truc-tuyen-tren-moi-truong-mang-518831.aspx) ngày 24/06/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

- Đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công, thay đổi cách thức quản trị hành chính từ truyền thống sang hiện đại, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số, thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số.

- Xác định nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện, góp phần nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

## 

## 2. Yêu cầu

- Người đứng đầu các cấp, các ngành, địa phương; đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) không ngừng nâng cao tinh thần, trách nhiệm, đạo đức công vụ, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến nói riêng và cải cách hành chính nói chung.

- Tổ chức triển khai có hiệu quả việc cải thiện và nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến là nhiệm vụ của tất cả các cấp, các ngành.

# II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

## 1. Xây dựng chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT

Tham mưu ban hành chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thời hạn hoàn thành: Tháng 10/2023.

- *Cơ quan chủ trì*: Văn phòng UBND tỉnh.

- *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

## 2. Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và hướng dẫn, khuyến khích người dùng

2.1. Thường xuyên nâng cao chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo thân thiện, dễ dùng đối với cán bộ, công chức xử lý hồ sơ và đối với người dân, doanh nghiệp; Nâng cao chất lượng hạ tầng công nghệ thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, giảm sự cố lỗi mạng, nghẽn mạng gây trở ngại cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng; đảm bảo an toàn cho công dân khi nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số mà không bị sao chép, không bị mất mát, không bị lộ lọt thông tin cá nhân, bí mật kinh doanh.

+ *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

+ *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

2.2. Quan tâm đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị cần thiết để hỗ trợ người dân tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đảm bảo quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tránh tình trạng lỗi mạng, nghẽn mạng và hỗ trợ người dân trong sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

+ *Cơ quan chủ trì*: UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

+ *Cơ quan phối hợp*: Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông.

### 2.3. Phối hợp triển khai các điều kiện cần thiết cho việc cung cấp DVCTT

- Rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính đủ điều kiện đảm bảo triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần theo đúng quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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. Bảo đảm tối thiểu 80% thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến, **100%** TTHC đủ điều kiện được triển khai DVCTT toàn trình. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

+ *Cơ quan chủ trì*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

+ *Cơ quan phối hợp*: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm triển khai thực hiện để đạt được mục tiêu ít nhất **50%** hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa; **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. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

+ *Cơ quan chủ trì*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

+ *Cơ quan phối hợp*: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất **01** người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, có ít nhất **01** người có tài khoản sử dụng DVCTT, biết cách sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công. Thời hạn hoàn thành: Tháng 11/2023.

+ *Cơ quan chủ trì*: UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

+ *Cơ quan phối hợp*: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Tiếp tục đa dạng các hình thức, nội dung để nâng cao nhận thức, kỹ năng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trong đó tập trung tuyên truyền, hướng dẫn để nâng cao nhận thức, kỹ năng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Huy động tối đa sự tham gia của xã hội trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Bố trí nhân sự tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cấp huyện, cấp xã và tại cơ quan, đơn vị tiếp nhận trực tiếp hồ sơ của người dân, doanh nghiệp.

*+ Cơ quan chủ trì*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

*+ Cơ quan phối hợp*: Sở Thông tin và Truyền thông.

### 2.4. Chuẩn hóa quy trình

- Khẩn trương rà soát lại các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng để thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại quy trình thực hiện, lược bỏ các bước trung gian không cần thiết, lược bỏ các thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện. Thời hạn hoàn thành: Tháng 11/2023.

+ *Cơ quan chủ trì*: Các sở, ban, ngành.

+ *Cơ quan phối hợp*: Văn phòng UBND tỉnh.

### 2.5. Triển khai thử nghiệm Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức

Triển khai thử nghiệm Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công. Thời gian bắt đầu triển khai thử nghiệm: Tháng 9/2023.

+ *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

+ *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

## 3. Triển khai Trợ lý ảo và các kênh chăm sóc người sử dụng

Cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân (thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính, Hỏi-Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng, Trợ lý ảo, …). Duy trì đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và đảm bảo luôn có người trực đường dây nóng tổng đài hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu trong thời gian hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

- *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

- *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

## 4. Khai thác Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (vnform) do Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng

- Triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm thủ tục hành chính trên môi trường mạng*.* Nền tảng vnform là kênh độc lập để khảo sát, thu thập ý kiến người dân, doanh nghiệp. Tích hợp nền tảng vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và khai thác các biểu khảo sát từ vnform, thường xuyên nắm bắt ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công. Thời hạn hoàn thành: Tháng 8/2023.

- *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

- *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cần triển khai tối thiểu 3 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Cổng dịch vụ công: email, SMS, Zalo và thông báo trên Cổng dịch vụ công. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

- *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

- *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

## 5. Cung cấp DVCTT trên thiết bị di động

Triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng. Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.

- *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

- *Cơ quan phối hợp*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

## 6. Kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC)

Thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu cho chính xác; liên hệ đầu mối của Cục Chuyển đổi số quốc gia – Bộ Thông tin và Truyền thông mỗi khi việc kết nối gặp sự cố hoặc có vấn đề bất thường xảy ra.

- *Cơ quan chủ trì*: Sở Thông tin và Truyền thông.

- *Cơ quan phối hợp*: Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã.

# III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Từ nguồn ngân sách Nhà nước theo quy định của Luật Ngân sách; kinh phí lồng ghép từ các chương trình, kế hoạch, đề án liên quan và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

# IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức có liên quan tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện kịp thời, có hiệu quả các nhiệm vụ theo kế hoạch đã đề ra. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để được xem xét, giải quyết.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện Kế hoạch này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời báo cáo, đề xuất UBND tỉnh các giải pháp để khắc phục những hạn chế, yếu kém phát sinh (nếu có) nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Hải Dương./.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);  - Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;  - Lãnh đạo VP UBND tỉnh;  - Các sở, ban, ngành tỉnh;  - UBND các huyện, thị xã, thành phố;  - Lưu: VT, Nam(). |  | **CHỦ TỊCH**  **Triệu Thế Hùng** |