

Số: 10 /CT-UBND

Bắc Ninh, ngày 01 tháng 6 năm 2023

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường các biện pháp nâng cao chất lượng cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

Trong thời gian qua, việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương đã đạt được một số kết quả tích cực như: Hạ tầng kỹ thuật cơ bản đáp ứng được nhu cầu; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các bộ, ngành; việc xử lý hồ sơ, số hóa và ký số giấy tờ TTHC bước đầu được triển khai đi vào hoạt động; nhận thức về đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được nâng cao.

Tuy nhiên, thực tiễn thời gian qua cũng bộc lộ nhiều bất cập, tồn tại trong quá trình triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến: kết quả triển khai, thực hiện các chỉ tiêu của UBND tỉnh giao chưa đồng đều; tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến còn thấp; hoạt động chứng thực bản sao điện tử từ bản chính chưa được triển khai quyết liệt, chưa phát sinh nhiều hồ sơ; vẫn còn tình trạng việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa đảm bảo chất lượng theo yêu cầu; chưa tối ưu hóa quy trình, biểu mẫu chủ yếu thực hiện theo quy định của Bộ chủ quản, chưa khai thác được các dữ liệu có sẵn trên các hệ thống để đơn giản hóa việc cung cấp thông tin... nên việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng còn phức tạp, người dân và doanh nghiệp ngại sử dụng.

Nguyên nhân chủ yếu các tồn tại, bất cập trên là do người đứng đầu một số cơ quan, địa phương thiếu chỉ đạo quyết liệt; có tình trạng cơ quan, địa phương khác làm được nhưng cơ quan, địa phương mình nêu khó khăn; công tác phối hợp trong việc cung cấp dịch vụ công chưa tốt.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, đồng thời nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng nhằm đáp ứng các mục tiêu theo kế hoạch đề ra, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương; đặc biệt là người đứng đầu cần vào cuộc quyết liệt, quyết tâm hoàn thành một số chỉ tiêu cụ thể sau:

1. Một số chỉ tiêu nâng cao chất lượng cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

a) Chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ

Mục tiêu đến năm 2025, Bắc Ninh đạt chỉ tiêu về tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ được giao tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ, Nghị quyết số 52-NQ/TU ngày 18/3/2022 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Bắc Ninh và nằm trong nhóm các tỉnh có tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ ở mức cao. Giao Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chung đối với chỉ tiêu này; thực hiện giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện; tham mưu, triển khai các giải pháp nhằm nâng cao chỉ tiêu.

b) Chỉ tiêu số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC

Mục tiêu đến năm 2025, Bắc Ninh hoàn thành chỉ tiêu về số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021. Giao Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chung đối với chỉ tiêu này; thực hiện giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện; tham mưu, triển khai các giải pháp nhằm nâng cao chỉ tiêu.

c) Chỉ tiêu tỷ lệ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính

Đề đạt mục tiêu Bắc Ninh thuộc nhóm các tỉnh có tỷ lệ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính mức cao trên toàn quốc. Giao Sở Tư pháp chịu trách nhiệm chung đối với chỉ tiêu này; thực hiện giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện; tham mưu, triển khai các giải pháp nhằm nâng cao chỉ tiêu.

d) Chỉ tiêu thanh toán trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh triển khai các giải pháp hướng tới thanh toán trực tuyến đối với thanh toán phí/lệ phí trong quá trình giải quyết TTHC. Giao Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chung đối với chỉ tiêu này; tham mưu, triển khai giải pháp nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

(Chi tiết về các chỉ tiêu xem tại Phụ lục đính kèm)

2. Về việc kiểm soát thủ tục hành chính

Kiểm soát TTHC phải đi đôi với việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tối ưu quy trình và biểu mẫu điện tử tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC, nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến; kiểm soát việc số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC bản điện tử. Vì vậy, yêu cầu:

a) Văn phòng UBND tỉnh

- Đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện có hiệu quả việc rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC theo quy định, hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ để thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

- Công khai kịp thời, đầy đủ 100% danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

b) Trung tâm Hành chính công tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan định kỳ hàng tháng, tổng hợp kết quả hoàn thành các chỉ tiêu tại mục 1, báo cáo UBND tỉnh.

c) Các sở, ban, ngành

- Thực hiện có hiệu quả việc rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC, đề xuất đơn giản hóa quy trình thực hiện, mẫu đơn, tờ khai điện tử nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nâng cao tỷ lệ hồ sơ thực hiện trên môi trường điện tử;

- Cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin 100% TTHC, dịch vụ công trực tuyến ở cả 3 cấp theo lĩnh vực quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về công bố danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến;

- Tích hợp 100% dịch vụ công trực tuyến cả 3 cấp thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn tại Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

d) UBND cấp huyện

- Đưa nội dung đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu của Chỉ thị vào nội dung họp thường kỳ UBND cấp huyện;

- Tăng cường chỉ đạo và kiểm soát kết quả thực hiện Chỉ thị đối với UBND cấp xã.

3. Về việc nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp và chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công các cấp, bộ phận Một cửa cấp xã.

a) Người đứng đầu các đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian trên môi trường điện tử.

b) Trung tâm Hành chính công các cấp, bộ phận Một cửa các cấp xã

Thực hiện giám sát có hiệu quả việc tiếp nhận, thực hiện TTHC tại bộ phận Một cửa các cấp; 100% hồ sơ TTHC để chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị, xác định rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết hồ sơ chậm muộn và thực hiện xin lỗi người dân theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

c) Trung tâm Hành chính công tỉnh, chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện:

Định kỳ hàng tháng công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết TTHC trên Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

d) Sở Thông tin và Truyền thông

- Triển khai các nền tảng, công cụ dùng chung do Bộ Thông tin và Truyền thông cung cấp để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC;

- Thực hiện thí điểm triển khai hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về vướng mắc, bất cập trong thực hiện TTHC;

- Đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoạt động ổn định, thông suốt; đảm bảo kết nối liên thông, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của bộ, ngành qua mạng truyền số liệu chuyên dùng; thực hiện phân quyền cho các cơ quan, đơn vị phục vụ công tác theo dõi, giám sát, tổng hợp, báo cáo.

c) Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Hành chính công tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, đưa kết quả thực hiện các nội dung tại Chỉ thị hàng quý của các cơ quan, đơn vị, địa phương vào tiêu chí chấm điểm cải cách hành chính hằng năm; không xem xét, đề xuất khen thưởng thành tích cao đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương không đạt chỉ tiêu đề ra.

4. Về việc nâng cao nhận thức người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Xác định việc nâng cao nhận thức là yếu tố quan trọng giúp nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên địa bàn tỉnh. Việc nâng cao nhận thức phải thực hiện từ hệ thống chính quyền, đến người dân và doanh nghiệp trong đó lực lượng tiên phong, nòng cốt là các cán bộ công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên của các tổ chức chính trị - xã hội, giao:

a) Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo các trường, cơ sở giáo dục đào tạo tuyên truyền sử dụng các dịch vụ công trực tuyến tới phụ huynh học sinh;

b) Hội nông dân tỉnh, Hội phụ nữ tỉnh, Liên đoàn Lao động tỉnh, Tỉnh đoàn Bắc Ninh phối hợp với UBND cấp huyện, Sở Thông tin và Truyền thông đẩy mạnh tuyên truyền tới hội viên, đoàn viên sử dụng dịch vụ công trực tuyến, mở tài khoản dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giao dịch với các cơ quan nhà nước;

c) Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông tăng thời lượng phát sóng và bài viết tuyên truyền về lợi ích và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phối hợp các cơ quan đẩy mạnh truyền thông trên môi trường mạng.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; các cơ quan, đơn vị; các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm Chỉ thị này. *lv*

Nơi nhận: *lv*

- TT.Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- Hội Nông dân tỉnh, Hội Phụ nữ tỉnh, Liên đoàn Lao động tỉnh, Tỉnh đoàn;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Bắc Ninh, Đài PTTH tỉnh, Công TTĐT tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- VPUBND tỉnh: LĐVP, KSTTHC, NC;
- Lưu: VT, XDCB.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Hương Giang



Phụ lục

**MỘT SỐ CHỈ TIÊU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP VÀ THỰC HIỆN
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

(kèm theo Chỉ thị số 10/CT-UBND ngày 01 tháng 6 năm 2023 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Chỉ tiêu	Kết quả
I	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ	Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chung
1	- Các sở, ban, ngành	
	+ Đến 30/09/2023	Tối thiểu 70%
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 85%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 90%
	+ Đến 31/12/2025	Tối thiểu 95%
2	- UBND các huyện, thị xã, thành phố	
	+ Đến 30/09/2023	Tối thiểu 65%
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 80%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 85%
	+ Đến 31/12/2025	Tối thiểu 90%
3	- UBND các xã, phường, thị trấn	
	+ Đến 30/09/2023	Tối thiểu 60%
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 75%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 80%
	+ Đến 31/12/2025	Tối thiểu 85%
II	Chỉ tiêu số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chung
a)	Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính lịch sử còn hiệu lực	
1	- Các sở, ban, ngành	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 70%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 90%
	+ Đến 31/12/2025	Đạt 100%
2	- UBND các huyện, thị xã, thành phố	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 60%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 80%
	+ Đến 31/12/2025	Đạt 100%
3	- UBND các xã, phường, thị trấn	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 55%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 75%
	+ Đến 31/12/2025	Đạt 100%
b)	Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử (Danh mục các hồ sơ, giấy tờ thuộc phạm vi thực hiện số hóa được quy định tại Điều 4 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ)	
1	- Các sở, ban, ngành	

	+ Đến 30/09/2023	Đạt 100%
2	- UBND các huyện, thị xã, thành phố	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 80%
	+ Đến 31/12/2024	Đạt 100%
3	- UBND các xã, phường, thị trấn	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 60%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 90%
	+ Đến 31/12/2025	Đạt 100%
III	Tỷ lệ hồ sơ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	Sở Tư pháp chịu trách nhiệm chung
1	- UBND các huyện, thị xã, thành phố	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 50%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 70%
	+ Đến 31/12/2025	Tối thiểu 90%
2	- UBND các xã, phường, thị trấn	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 40%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 60%
	+ Đến 31/12/2025	Tối thiểu 90%
IV	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	Trung tâm Hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm chung
	Trung tâm hành chính công tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND cấp xã	
	+ Đến 31/12/2023	Tối thiểu 85%
	+ Đến 31/12/2024	Tối thiểu 95%
	+ Đến 31/12/2025	Tối thiểu 98%