

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 6832 /UBND - KSTT
Về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả
dịch vụ công trực tuyến

Nghệ An, ngày 16 tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã.

Thời gian qua, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tích cực triển khai thực hiện công tác chuyển đổi số, công tác cải cách hành chính và đạt được một số kết quả nhất định. Nhận thức, hành động về chuyển đổi số, về dịch vụ công trực tuyến có sự chuyển biến. Tuy nhiên, so với mục tiêu đề ra, tỷ lệ, chất lượng dịch vụ công trực tuyến vẫn còn thấp. Tính đến ngày 07/8/2023, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của tỉnh mới đạt 47,5% (tỷ lệ chung của cả nước là 62,4%).

Thời gian tới, để nâng cao chất lượng cung cấp, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số và cải cách hành chính, thực hiện Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã

Theo chức năng, nhiệm vụ, kịp thời tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong đó chú trọng các nội dung:

- Có giải pháp đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm cá nhân, tổ chức không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước nếu pháp luật không quy định. **Thời hạn hoàn thành trước ngày 30/8/2023.**

- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh:

+ Khẩn trương rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và lựa chọn các TTHC thực hiện thí điểm không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy theo **yêu cầu và tiến độ tại Công văn số 6486/UBND-KSTT ngày 07/8/2023** của Chủ tịch UBND tỉnh;

+ Tiếp tục thực hiện rà soát và lựa chọn các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý 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% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu 80% dịch vụ công



trực tuyến được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình. **Thời hạn hoàn thành trước ngày 30/8/2023;**

+ 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 trước ngày 15/ 9/2023.**

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Tham mưu UBND tỉnh văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh năm 2023. **Thời hạn hoàn thành trước ngày 30/8/2023;**

- Chỉ đạo Công Thông tin điện tử tỉnh:

+ Khẩn trương thực hiện nâng cấp, cập nhật lên phiên bản mới nhất đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng; cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân với các hình thức như: thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính; phối hợp các Sở, ban, ngành xây dựng bộ câu hỏi - đáp thường gặp về TTHC; trả lời các phản ánh, kiến nghị; khảo sát, đánh giá sự hài lòng và trợ lý ảo...; cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng; thiết lập ngay 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 trước ngày 30/8/2023;**

+ Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định. **Thời hạn hoàn thành trước ngày 30/8/2023;**

+ Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo đảm tối thiểu 3 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Công dịch vụ công: email, SMS và thông báo trên Hệ thống. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo). **Thời hạn hoàn thành trước ngày 30/8/2023;**

+ Triển khai 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 hạn hoàn thành trước ngày 30/8/2023;**

+ Đẩy mạnh hoàn thiện việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để tăng cường giám sát, đo

lượng một cách hiệu quả; thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu cho chính xác. **Thời hạn hoàn thành trong tháng 8/2023.**

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động năm 2023 để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể. **Thời hạn hoàn thành: Tháng 8/2023.**

- Chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai việc hướng dẫn người dân trên địa bàn sử dụng dịch vụ công trực tuyến. **Thời hạn hoàn thành: Tháng 8/2023.**

- Thực hiện các giải pháp tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến. **Thời hạn hoàn thành: Tháng 8/2023.**

- Bảo đảm sẵn sàng chức năng ký số từ xa trên cổng dịch vụ công và thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến. **Thời hạn hoàn thành: Tháng 12/2023.**

- Khai thác Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và Truyền thông 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. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cần tích hợp 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.**

Yêu cầu các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thành phố, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Bộ TTTT (Cục Chuyển đổi số QG);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Phó Chủ tịch TT UBND tỉnh;
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (B).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Hồng Vinh