

## **KẾ HOẠCH**

### **Hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai**

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 20/01/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Gia Lai (khóa XVI) về Chuyển đổi số tỉnh Gia Lai đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Chương trình hành động số 921/CTHĐ-UBND ngày 12/5/2022 của UBND tỉnh Gia Lai về thực hiện Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 20/01/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Gia Lai (khóa XVI) về Chuyển đổi số tỉnh Gia Lai đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 602/QĐ-UBND ngày 17/9/2021 của UBND tỉnh về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030 của tỉnh Gia Lai;*

*Căn cứ Quyết định số 162/QĐ-UBND ngày 18/4/2023 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch Chuyển đổi số tỉnh Gia Lai năm 2023;*

*Căn cứ Kế hoạch số 3033/KH-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh về Cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh Gia Lai;*

*Căn cứ 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.*

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai với những nội dung như sau:

## I. MỤC TIÊU

### 1. Mục tiêu chung:

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ngành, địa phương trong chỉ đạo thực hiện rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ và tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin. Đồng thời, nghiên cứu rà soát, tham mưu cho cấp có thẩm quyền triển khai thực hiện các nội dung về thúc đẩy, khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến (*giảm phí, lệ phí, cắt giảm thời gian giải quyết nếu thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến...*).

- Thường xuyên rà soát, hoàn thiện danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình, một phần; tập trung vào nhóm thủ tục liên quan đến doanh nghiệp hoặc các thủ tục có thành phần hồ sơ đơn giản, có tần suất giao dịch cao.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT phải thường xuyên, liên tục, thông tin dễ tiếp cận và hiệu quả đối với từng đối tượng, tiết kiệm, tránh hình thức. Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn sử dụng DVCTT.

### 2. Mục tiêu cụ thể:

- 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 Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp DVCTT toàn trình, một phần; 100% các DVCTT cấp tỉnh, huyện, xã có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến; tỷ lệ giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt (thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia) đối với các hồ sơ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đạt tối thiểu 30%.

- 100% DVCTT được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng 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.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống của các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương.

- Triển khai thực hiện chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến so với tổng số hồ sơ phát sinh (bao gồm trực tuyến và trực tiếp) của các TTHC đã được triển khai DVCTT cho các sở, ban, ngành, địa phương thuộc tỉnh Gia Lai giai đoạn 2022-2025 theo chỉ đạo của UBND tỉnh cụ thể như sau: năm 2023 đạt tối thiểu 60%, năm 2024 đạt tối thiểu 70%, năm 2025 đạt tối thiểu 80%.

- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 100%; 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ,

tài liệu đã được chấp thuận khi thực hiện thành công TTHC trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ.

- Tối thiểu 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết TTHC.
- Bảo đảm 100% hồ sơ TTHC tiếp nhận thụ lý được cập nhật, quản lý và tổ chức thực hiện trên hệ thống Một cửa điện tử của tỉnh.
- 100% Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương đăng tải các tin bài tuyên truyền, hướng dẫn, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

## **II. NHIỆM VỤ**

### **1. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến:**

- Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; triển khai Kho dữ liệu dùng chung, hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu kết quả số hóa hồ sơ TTHC; áp dụng chữ ký số trong giải quyết hồ sơ và lưu trữ phục vụ cho quản lý, khai thác tài liệu điện tử trong giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp; giao diện, chức năng, thao tác của người dân, đảm bảo thuận tiện hơn trong quá trình nộp hồ sơ, nhận kết quả; thường xuyên rà soát và cung cấp 100% TTHC đủ điều kiện lên DVCTT toàn trình, một phần.

- Tiếp tục thực hiện việc kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Bảo hiểm xã hội, Đất đai, Hộ tịch... với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, phục vụ việc giải quyết TTHC trên cơ sở hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương.

- Tiếp tục duy trì, cung cấp việc sử dụng các ứng dụng Zalo để triển khai phục vụ công dân, tổ chức tra cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ; đánh giá mức độ hài lòng khi giao dịch với các cơ quan hành chính; gửi phản ánh, kiến nghị; công khai các thông tin công dân, tổ chức quan tâm; tuyên truyền các chủ trương, chính sách... đến công dân, tổ chức; đồng thời tiếp tục nghiên cứu phát triển trên các nền tảng ứng dụng khác.

- Thực hiện số hóa hồ sơ TTHC theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Thực hiện nghiêm túc việc luân chuyển hồ sơ giải quyết TTHC trong nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước bằng phương thức điện tử.

- Nghiên cứu, tham mưu chính sách giảm phí, lệ phí, chính sách giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; tiếp tục nghiên cứu triển khai một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy...

- Tuyên truyền, hỗ trợ việc ứng dụng thanh toán trực tuyến khi thực hiện TTHC, đa dạng hóa các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt để phổ cập, tăng khả năng tiếp cận dịch vụ thanh toán điện tử rộng rãi tới tất cả người dân.

- 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.

- Tổ chức hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng, hỗ trợ thực hiện DVCTT tại cấp huyện, cấp xã.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, có trình độ quản lý nhà nước phù hợp với vị trí việc làm, có kiến thức chuẩn về tin học, ngoại ngữ, có khả năng tiếp nhận các xu thế công nghệ mới. Kết hợp chặt chẽ giữa ứng dụng công nghệ thông tin với đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, cải thiện cách thức làm việc của cán bộ, công chức, viên chức.

## **2. Tuyên truyền thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến:**

- 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, thanh toán không dùng tiền mặt 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...).

- Thực hiện tuyên truyền cô đọng trực quan trên các biển hiệu, màn hình điện tử, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, dịch vụ SMS... trong tuyên truyền về hiệu quả, lợi ích trong việc sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến.

- Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, doanh nghiệp trong việc phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác.

2. Các cơ quan, đơn vị và địa phương căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, hằng năm xây dựng kế hoạch, kinh phí đảm bảo hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để thực hiện hiệu quả DVCTT; thực hiện theo các quy định hiện hành về quản lý ngân sách nhà nước.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Đối với các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố:**

- Sử dụng ứng dụng Zalo để triển khai phục vụ công dân, tổ chức tra cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ; đánh giá mức độ hài lòng khi giao dịch với các cơ quan hành chính; gửi phản ánh, kiến nghị qua Zalo; công khai các thông tin công dân, tổ chức quan tâm; tuyên truyền các chủ trương, chính sách... đến công dân, tổ chức; đồng thời tiếp tục nghiên cứu phát triển trên các nền tảng ứng dụng khác.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo danh sách được công bố; thường xuyên rà soát, cập nhật Danh mục dịch vụ công trực tuyến theo tình hình thực tế. Đối với những nội dung vượt thẩm quyền, phối hợp

với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu đề xuất UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh phù hợp.

- 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 để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản ứng dụng VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Triển khai số hóa hồ sơ và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

- Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ việc sử dụng DVCTT, ứng dụng thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia, đa dạng hóa các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt để phổ cập, tăng khả năng tiếp cận dịch vụ thanh toán điện tử một cách rộng rãi tới tất cả người dân, doanh nghiệp.

- Các cơ quan nhà nước khi thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan hành chính nhà nước khác đã được triển khai DVCTT thì không được nộp trực tiếp, phải nộp trực tuyến để đẩy mạnh việc sử dụng các DVCTT.

- Tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan nhà nước trong ứng dụng công nghệ thông tin để giải quyết thủ tục hành chính, xử lý hồ sơ trên môi trường mạng.

- Thực hiện báo cáo lồng ghép việc thực hiện Kế hoạch trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ, đồng gửi Sở Thông tin và Truyền thông để theo dõi, tổng hợp.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông:**

- Xây dựng, phát triển kho dữ liệu để lưu trữ dữ liệu điện tử của các công dân khi thực hiện các giao dịch trực tuyến với các cơ quan nhà nước trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Chuẩn bị việc cung cấp Công dữ liệu mở bao gồm các dữ liệu chuyên ngành do tỉnh Gia Lai công bố, cấp phép để các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng lại hoặc phân phối nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch và sự tham gia hợp tác của người dân, doanh nghiệp tạo ra các sản phẩm, giá trị mới cho xã hội.

- Triển khai việc hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để cung cấp DVCTT, xử lý hồ sơ TTHC; tiếp tục xây dựng, cung cấp các DVCTT toàn trình và nâng cao tỷ lệ DVCTT của tỉnh được tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tham mưu UBND tỉnh Gia Lai các văn bản hướng dẫn chung cho các sở, ngành, địa phương thực hiện thu phí, lệ phí trực tuyến theo phương thức thống nhất, khả thi, để các sở, ngành, địa phương thực hiện thống nhất, tạo thuận lợi cho người dân trong việc nộp phí, lệ phí trực tuyến.

- Tham mưu UBND tỉnh Gia Lai các giải pháp kỹ thuật đảm bảo về an toàn

và an ninh thông tin cá nhân khi sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến; tiếp tục xây dựng, chuẩn hóa các DVCTT trên các thiết bị di động thông minh; qua ứng dụng Zalo... để tạo thuận tiện cho công dân, doanh nghiệp.

- Sở Thông tin và Truyền thông là đầu mối tổ chức, triển khai, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ được UBND tỉnh Gia Lai giao tại Kế hoạch này.

### **3. Sở Nội vụ:**

Tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC kiến thức, kỹ năng thực hiện nhiệm vụ để nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn tỉnh, góp phần xây dựng một nền hành chính tiên tiến, hiện đại (lồng ghép vào các lớp tuấn huấn về cải cách hành chính do tỉnh tổ chức).

### **4. Văn phòng UBND tỉnh:**

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của các đơn vị, địa phương đảm bảo các quy trình giải quyết TTHC được chuẩn hóa.

- Tiếp nhận, quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh sau khi Sở Thông tin và Truyền thông hoàn thành việc hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ được UBND tỉnh Gia Lai giao tại Kế hoạch này.

### **5. Sở Tài chính:**

- Tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh có chính sách miễn, giảm phí, lệ phí sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện.

- Hằng năm, tại thời điểm xây dựng dự toán hoặc theo chỉ đạo của UBND tỉnh, căn cứ khả năng cân đối ngân sách và trên cơ sở dự toán được lập theo đúng quy định của các đơn vị có liên quan, kiểm tra, tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, bố trí kinh phí theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành để triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định.

### **6. Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai; Báo Gia Lai:**

Triển khai các nội dung thông tin, tuyên truyền; thực hiện các chuyên mục tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan hành chính của tỉnh và Trung ương cung cấp.

Các đơn vị, địa phương có trách nhiệm tích cực triển khai thực hiện Kế hoạch này; báo cáo với UBND tỉnh Gia Lai (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp) việc thực hiện kế hoạch lồng ghép trong báo cáo định kỳ về ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử tiến đến chính quyền số

của đơn vị, địa phương mình.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp và kịp thời./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Thông tin và Truyền thông (báo cáo);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai;
- Báo Gia Lai;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC, HCQT, TTTH, KGVX.

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



**Nguyễn Thị Thanh Lịch**