

Số: 379/KH-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 10 tháng 10 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**Nâng cao chỉ số dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

Thực hiện Nghị quyết số 12-NQ/TU ngày 12/11/2021 của Tỉnh ủy Thừa Thiên Huế về chuyển đổi số tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Chương trình hành động số 120/CTr-UBND ngày 23/3/2022 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 12-NQ/TU ngày 12/11/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh khóa XVI về chuyển đổi số tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Thông báo số 434/TB-VPCP ngày 25/9/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận Hội nghị chuyên đề về “Nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến” của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số. Nhằm thúc đẩy nhanh tiến trình chuyển đổi số trên địa bàn, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao chỉ số dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

a) Đảm bảo 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa.

b) Nâng cao tỷ lệ người dân, doanh nghiệp, tổ chức nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến lên trên 65% năm 2025.

**2. Yêu cầu**

a) Nâng cao bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

b) Xác định rõ nội dung từng nhóm công việc trong điểm, triển khai đồng bộ thống nhất trên địa bàn tỉnh.

c) Bảo đảm sự chỉ đạo, điều phối thống nhất, đồng bộ của Ban chỉ đạo Chuyển đổi số và thực hiện Đề án 06 tỉnh toàn diện các hoạt động trên các địa bàn. Đảm bảo nguồn lực tổ chức thực hiện.

d) Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy nhiệm vụ nâng cao kỹ năng số cho xã hội là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt quá trình triển khai Kế hoạch.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Thể chế, chính sách**

a) Rà soát các Quy trình, quy định hướng đến sửa đổi, ban hành phù hợp với điều kiện thực tiễn. Chú trọng đến nâng cao hiệu quả của Kho dữ liệu số cho công dân, tổ chức.

b) Xây dựng và ban hành quy định khen thưởng, xử phạt trong phạm vi hoạt động dịch vụ hành chính công.

c) Nghiên cứu, đánh giá thực tiễn kết quả các mô hình hoạt động, tham mưu trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành các Nghị quyết hỗ trợ liên quan đến miễn giảm về phí, lệ phí thực hiện TTHC khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; Đội ngũ chuyên trách chuyển đổi số; Tổ Công nghệ số cộng đồng đối với dịch vụ công trực tuyến.

### **2. Công bố tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình**

a) 100% thủ tục hành chính được thực hiện rà soát, đánh giá đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tuân thủ nghiêm túc các quy định trong Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ về quy định về định danh và xác thực điện tử; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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 thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

b) Tổ chức công bố và thực hiện đồng bộ thống nhất trên địa bàn toàn tỉnh, đặc biệt là các thủ tục hành chính cấp Sở, ngành quy định thực hiện tại cấp huyện, cấp xã.

### **3. Quy trình số**

a) Rà soát tổng thể tái cấu trúc lại quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong cơ quan nhà nước theo hướng: Sử dụng quy trình số triệt để; Rút gọn bước thực hiện; Rút ngắn thời gian thực hiện; Không được qua tổ chức trung gian, không được phép sử dụng thông tin cá nhân. Văn bản điện tử đủ điều kiện quy định của pháp luật thay thế cho văn bản giấy.

b) Xây dựng hệ thống quy trình thống nhất áp dụng cho các thủ tục hành chính thuộc cấp huyện, cấp xã. Tuyệt đối không để tình trạng quy trình khác nhau cho các địa bàn khác nhau trên một nhóm thủ tục hành chính.

c) Chuẩn hóa các quy trình liên thông, đảm bảo sự thống nhất về mô hình, phương thức tham gia và dữ liệu liên thông.

#### **4. Dữ liệu số**

a) Tạo lập các bộ dữ liệu số trên cơ sở rà soát thành phần hồ sơ phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo hướng chuẩn hóa và thay thế hồ sơ giấy khi đã có dữ liệu số được cơ quan nhà nước số hóa.

b) Đẩy mạnh triển khai biểu mẫu điện tử (eform) trong các biểu mẫu thủ tục hành chính phục vụ dịch vụ công trực tuyến. Tổ chức quyết liệt hoạt động số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Chuẩn hóa, phổ biến rộng rãi trong người dân và toàn xã hội, nâng cao chất lượng và số lượng việc sử dụng lại dữ liệu từ kho dữ liệu số công dân, tổ chức nhằm thay thế các hồ sơ giấy trong thành phần thủ tục hành chính.

d) Triển khai nền tảng công chức, chứng thực số hướng đến hình thành kho dữ liệu số công chứng, chứng thực liên thông với thủ tục hành chính nhằm thay thế cho các giấy tờ công chức, chứng thực giấy trong thành phần hồ sơ.

#### **5. Nền tảng số**

a) Nâng cấp toàn diện hệ thống thông tin thủ tục hành chính theo hướng duy trì nâng cao chất lượng những tiêu chí đã đạt và bổ sung, nâng cấp những tiêu chí chưa đạt.

b) Đảm bảo điều kiện kiểm soát toàn diện các hoạt động thực thi nghiệp vụ xử lý hành chính công trực tuyến trên môi trường mạng cũng như các hoạt động trực tiếp tại bộ phận Một cửa của cán bộ, công chức, viên chức.

c) Hình thành công cụ phân tích, đánh giá, báo cáo thông qua dữ liệu số và xác định thành phương thức kiểm tra đánh giá thông qua nền tảng số trên cơ sở dữ liệu số được hình thành trong quá trình tác nghiệp của công chức, viên chức.

#### **6. Hạ tầng số**

a) Nâng cấp đảm bảo điều kiện tiêu chuẩn đủ năng lực đáp ứng yêu cầu vận hành dịch vụ công nói riêng và công tác chuyên đổi số nói chung. Đầu tư triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm đảm bảo an toàn thông tin, khả năng dự phòng, phục hồi trong trường hợp bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các cuộc tấn công mạng.

b) Rà soát và ban hành lại quy chuẩn hạ tầng tại bộ phận Một cửa các cấp theo tình hình mới đáp ứng yêu cầu Chuyên đổi số và thực hiện Đề án 06.

c) Tập trung các nguồn lực nâng cao chỉ số sử dụng điện thoại di động thông minh trong dân.

## 7. Công dân số

a) Đẩy mạnh công tác truyền thông nâng cao nhận thức, kỹ năng số của người dân, doanh nghiệp. Đặc biệt là phương thức để người dân nhận diện rõ các quyền lợi được thụ hưởng và cách thức giải quyết, xử lý các vấn đề phát sinh khi tham gia dịch vụ công trực tuyến.

b) Phát huy tối đa vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc cùng cơ quan nhà nước triển khai nhiều hoạt động, nhiều mô hình nhằm hướng đến nâng cao nhận thức và kỹ năng số tác động mạnh mẽ đến tăng tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

c) Triển khai mạnh mẽ, huy động nguồn lực xã hội hóa vào các hoạt động đảm bảo điều kiện sở hữu các tài sản số cho công dân bao gồm: Tài khoản định danh điện tử, tài khoản thanh toán điện tử và chữ ký số.

## III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Ngân sách nhà nước gồm kinh phí đầu tư công và kinh phí sự nghiệp.
- Các nguồn hợp pháp khác.

## IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số và thực hiện Đề án 06 tỉnh

Chỉ đạo điều phối toàn diện, thống nhất hoạt động từ cấp tỉnh đến cấp huyện các nhiệm vụ nhằm nâng cao chỉ số dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

### 2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Thực hiện nhiệm vụ là cơ quan thường trực Ban chỉ đạo triển khai có hiệu quả các hoạt động.

b) Định kỳ tổng hợp báo cáo Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số và thực hiện Đề án 06 tỉnh, UBND tỉnh kết quả triển khai.

### 3. Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính

Cân đối, bố trí ngân sách nhà nước gồm kinh phí đầu tư công và kinh phí sự nghiệp để triển khai Kế hoạch đảm bảo tiến độ, hiệu quả.

### 4. Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế

Tập trung chỉ đạo, ưu tiên các nguồn lực để triển khai thực hiện có hiệu quả các hoạt động, nhiệm vụ trong kế hoạch (*Phụ lục danh mục nhiệm vụ, hoạt động kèm theo*). Giám sát kết quả thực hiện thông qua báo cáo số thay thế cho báo cáo giấy và trực tiếp chịu trách nhiệm với kết quả thực hiện của ngành, địa phương.

### 5. Các cơ quan, tổ chức có liên quan

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai thực hiện Kế hoạch này; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) kết quả thực hiện định kỳ 6 tháng, hàng năm hoặc khi có yêu cầu.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị kịp thời phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số và thực hiện Đề án 06, Ủy ban nhân dân tỉnh để được hướng dẫn giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Cục Chuyển đổi số quốc gia;
- Thường trực Tỉnh ủy; HĐND tỉnh;
- UBND tỉnh: CT, các PCT;
- Các sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế;
- Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh;
- Báo Thừa Thiên Huế;
- VP.UBND tỉnh: CVP, các PCVP;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, CN, TĐKT.

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



**Nguyễn Thanh Bình**

**Phụ lục**  
**DANH MỤC NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI**  
**NHẪM NÂNG CAO CHỈ SỐ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**  
(Kèm theo Kế hoạch số 379/KH-UBND ngày 10/10/2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

TT	Tên nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
<b>I</b>	<b>Thể chế, chính sách</b>				
1	Rà soát trình sửa đổi quy định quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Tư pháp	Quý I/2025	
2	Nghiên cứu tham mưu chính sách miễn phí, giảm thời gian đối với công dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Tư pháp Sở Thông tin và Truyền thông	Quý I/2025	
3	Nghiên cứu và tham mưu chính sách hỗ trợ cho nhân sự chuyên trách chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Tài chính	Quý I/2025	
4	Nghiên cứu và tham mưu chính sách hỗ trợ cho Tổ Công nghệ số cộng đồng	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Tài chính Các huyện, thị xã, thành phố Huế	Quý I/2025	
5	Nghiên cứu tham mưu quy định về chế độ khen thưởng, xử phạt trong hoạt động dịch vụ hành chính công	Sở Nội vụ	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý I/2025	
6	Chế độ vận hành, bảo trì, bảo dưỡng, duy trì Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chính tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Tài Chính	Hàng năm	Kinh phí sự nghiệp
<b>II</b>	<b>Công bố tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình</b>				
1	Rà soát gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình UBND tỉnh ban hành danh mục DVCTT toàn trình và DVCTT	Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Tháng 10/2024	

	một phần theo hướng 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình.				
2	Tham mưu trình UBND tỉnh ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của các Sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 10/2024	
<b>III</b>	<b>Quy trình số</b>				
1	Tái cấu trúc lại toàn bộ quy trình xử lý thủ tục hành chính theo hướng: Rút gọn bước thực hiện; Rút ngắn thời gian thực hiện; Không được qua Tổ chức trung gian không được phép sử dụng thông tin cá nhân. Văn bản điện tử đủ điều kiện quy định của pháp luật thay thế cho văn bản giấy.	Các Sở, Ngành	Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 11/2024	Bao gồm luôn quy trình đối với TTHC phân cấp cho cấp huyện, cấp xã.
2	Tham mưu UBND tỉnh công bố quy trình số sau khi tái cấu trúc	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh	Tháng 12/2024	
<b>IV</b>	<b>Dữ liệu số</b>				
1	Rà soát danh mục dữ liệu số được hình thành hướng đến thay thế cho thành phần hồ sơ giấy trong thủ tục hành chính theo hướng: Các ngành đăng ký danh sách số hóa hình thành CSDL số đối với các thành phần hồ sơ liên quan đến ngành phụ trách; Đồng thời đề xuất danh mục ngành khác liên quan đến thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính cho ngành mình phụ trách	Các Sở, ban, ngành	Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 11/2024	
2	Thiết lập các biểu mẫu, tờ khai điện tử (Eform) và triển khai hoạt động số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp	Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 11/2024	

	chính	huyện, cấp xã			
3	Tạo nguồn lực cho hoạt động số hóa: Trên cơ sở đánh giá, tổng hợp các hoạt động số hóa, các ngành, địa phương gửi tổng hợp về Sở Thông tin và Truyền thông làm căn cứ để trình phê duyệt cấp nguồn lực thực hiện	Sở Tài chính	Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 11/2024	Kinh phí sự nghiệp
<b>V</b>	<b>Nền tảng số</b>				
1	Nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các quy định mới về Chuyển đổi số và Đề án 06	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Quý I/2025	Đầu tư công
2	Triển khai dự án “Nền tảng số công chứng điện tử” dùng chung trên địa tỉnh	Sở Tư pháp	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Quý I/2025	Đầu tư công
3	Xây dựng nền tảng giám sát, kiểm tra, đánh giá, cảnh báo, xếp loại chất lượng dịch vụ công trực tuyến theo hướng thông minh	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Quý I/2025	Đầu tư công
<b>VI</b>	<b>Hạ tầng số</b>				
1	Nâng cấp hạ tầng dùng chung	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Quý I/2025	Đầu tư công
2	Chuẩn hóa danh mục hạ tầng tại Trung tâm phục vụ HCC, bộ phận một cửa	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý I/2025	Đầu tư công
3	Trang cấp thiết bị phục vụ triển khai Đề án 06	Công an tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý IV/2024	Đầu tư công
<b>VII</b>	<b>Công dân số</b>				
1	Tập huấn nâng cao kỹ năng số, kỹ năng tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng công nghệ đặc biệt là kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho đối tượng thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng	Sở Thông tin và Truyền thông	UBND cấp huyện	Năm 2025	Kinh phí sự nghiệp
2	Tổ chức đào tạo trực tiếp cho người dân trên địa bàn tỉnh các kỹ năng số, sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Sở Thông tin và Truyền thông	UBND cấp xã	Thường xuyên	Kinh phí sự nghiệp



3	Tổ chức các nội dung đào tạo trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp về kỹ năng số và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hue-S	Sở Thông tin và Truyền thông		Thường xuyên	Kinh phí sự nghiệp
4	Đẩy mạnh truyền thông, tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến đến người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh bằng nhiều hình thức phong phú	Sở Thông tin và Truyền thông	Báo Thừa Thiên Huế; Đài PTTH tỉnh	Thường xuyên	Kinh phí sự nghiệp
5	Tổ chức hướng dẫn trực tiếp cho người dân đăng ký hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh khi đến nộp tại các Trung tâm phục vụ HCC cấp tỉnh và huyện, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã	Trung tâm phục vụ HCC cấp tỉnh và huyện, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã			

**UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**