

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2024

Thực hiện Chương trình số 26-CTr/TU ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Thành ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là xây dựng chính quyền điện tử hành động, phục vụ; Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01 tháng 8 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn thành phố Cần Thơ, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đẩy mạnh giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm;

b) Bảo đảm 100% hồ sơ thủ tục hành chính của thành phố phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và phải liên thông, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia để người dân theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện. Tối thiểu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa. 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được số hóa;

c) Tạo lập nền tảng ban đầu về dữ liệu số thông qua các giao dịch trực tuyến của người dân, doanh nghiệp để hình thành Kho dữ liệu số Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố để người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

2. Yêu cầu

a) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quán triệt cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không ngừng nâng cao tinh thần, trách nhiệm trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

b) Giao nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị và gắn trách nhiệm với người đứng đầu cơ quan, đơn vị để đạt được các mục tiêu; đồng thời

bảo đảm chỉ tiêu về hồ sơ giải quyết trực tuyến theo Phụ lục của Kế hoạch này;

c) Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, cán bộ, công chức phải thật sự gần gũi, quan tâm khó khăn, vướng mắc của người dân và có giải pháp tháo gỡ triệt để, hướng dẫn cụ thể các thao tác trong quy trình giao dịch trực tuyến, tránh qua loa, hình thức, làm theo phong trào.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Sở, ban ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận, huyện

a) Bố trí đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận Một cửa; huy động lực lượng thanh niên tình nguyện, Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ, hướng dẫn người dân mở tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

b) Tiếp tục thực hiện rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính đủ điều kiện nhằm 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 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ; đồng thời bảo đảm 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình;

c) Thực hiện rà soát các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu của địa phương, 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;

d) Thực hiện số hóa, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng qui định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Căn cứ nội dung, tiến độ thực hiện theo kế hoạch này để triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả. Tập trung nguồn lực triển khai các dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; tuyên truyền, đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó tăng cường trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị để đạt mục tiêu tối thiểu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa;

e) Xây dựng các chuyên đề tuyên truyền, hướng dẫn theo các hình thức phù hợp với trình độ dân trí (tin bài, ảnh, video, clip tạo xu thế, hỗ trợ trực tiếp theo chuyên đề, tuyên truyền qua các tờ hướng dẫn giao dịch trực quan, phối hợp tuyên truyền thông qua Tổ Công nghệ số cộng đồng, hệ thống truyền thanh cơ sở, truyền hình...) để có khả năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến và các giao dịch thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt trong thực hiện

các dịch vụ công, nhất là dịch vụ hành chính công và 06 nhóm dịch vụ công cơ bản, thiết yếu;

g) Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến từ tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến; không để tình trạng nhiều hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý;

h) Triển khai mua sắm trang thiết bị theo Công văn số 852/UBND-KGVX ngày 16 tháng 3 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc mua sắm trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ Đề án số 06 của Thủ tướng Chính phủ. **Thời gian thực hiện trong tháng 4 năm 2024;**

i) Nghiên cứu 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 và triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy và một số ngày không tiếp nhận bản giấy;

k) Ủy ban nhân dân quận, huyện căn cứ tình hình thực tế tại địa phương để chỉ đạo, giao chỉ tiêu thực hiện đến các xã, phường, thị trấn thực hiện đạt chỉ tiêu tối thiểu Ủy ban nhân dân thành phố giao. **Thời gian thực hiện trong tháng 4 năm 2024;**

l) Ủy ban nhân dân quận, huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn 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 tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên dịch vụ công thiết yếu của địa phương, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng đến việc cung cấp thông tin hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện. Hoàn thiện Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố để lưu trữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công;

b) Đẩy mạnh phát triển hồ sơ trực tuyến có sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động, chữ ký số doanh nghiệp và chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ;

c) Tiếp tục thực hiện kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia được đầy đủ, chính xác, thường xuyên các dữ liệu, số liệu theo thời gian thực thuộc 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 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ;

d) Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định;

đ) Tiếp tục triển khai 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. **Thời gian thực hiện trong quý II năm 2024;**

e) Chỉ đạo các cơ quan báo, đài thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các phương tiện truyền thông đại chúng;

g) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đơn đốc, hoàn thành các chỉ tiêu và nhiệm vụ được giao; tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Bộ Thông tin và Truyền thông về tình hình, kết quả triển khai thực hiện tại Kế hoạch này. **Thời gian thực hiện: định kỳ 6 tháng.**

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Theo dõi, đơn đốc các sở, ban ngành, địa phương rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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) Theo dõi, đơn đốc sở, ban ngành, địa phương thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, số hóa thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của thành phố theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ, trong đó công khai danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm, muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố. **Thời gian thực hiện định kỳ hàng tháng.**

4. Sở Tài chính

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban ngành, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố trình Hội đồng nhân dân thành phố ban hành chính sách miễn giảm phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. **Thời gian thực hiện trong tháng 4 năm 2024;**

b) Hướng dẫn các sở, ban ngành, địa phương trong việc mua sắm, trang bị các phần mềm, ứng dụng dùng chung trên địa bàn thành phố phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp. **Thời gian thực hiện trong tháng 4 năm 2024.**

5. Sở Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan đơn vị liên quan, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho học sinh, sinh viên các trường trên địa bàn thành phố về nội dung nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, trong đó tập trung tuyên truyền cơ chế, chính sách, các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn các cấp về triển khai dịch vụ công trực tuyến; Lợi ích khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến và cách thức truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

6. Cục Thuế thành phố

a) Chỉ đạo Chi cục Thuế quận, huyện thực hiện dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thực hiện đầy đủ, kịp thời quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. **Thời gian thực hiện trong tháng 4 năm 2024;**

b) Tuyên truyền đến người dân thực hiện nghĩa vụ thuế trước bạ nhà đất, phương tiện qua Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Cần Thơ.

7. Kho bạc Nhà nước Cần Thơ

Hướng dẫn sở, ban ngành, địa phương thực hiện đối soát giữa các cơ quan thực hiện dịch vụ thanh toán trực tuyến của người dân, doanh nghiệp qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định về rà soát, đối chiếu và hỗ trợ hạch toán giao dịch thanh toán thông qua các ngân hàng và trung gian thanh toán; quy định về hoàn trả đối với các khoản thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính. **Thời gian thực hiện trong tháng 4 năm 2024**

8. Đề nghị các doanh nghiệp Bru chính, Viễn thông trên địa bàn thành phố

Tăng cường việc hỗ trợ điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wifi miễn phí tại các khu vực đông dân cư, các trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn để người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Sở, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân quận, huyện ban hành Kế hoạch triển khai hoặc lồng ghép vào Kế hoạch Chuyển đổi số của cơ quan, đơn vị nhằm tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến của chính cơ quan, đơn vị mình;

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đôn đốc, hoàn thành các chỉ tiêu và nhiệm vụ được giao; tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình, kết quả triển khai thực hiện tại Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch Hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ. Yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan chỉ đạo thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo về Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, kịp thời giải quyết. /.

Nơi nhận:

- TT.TU, TT.HĐND TP;
- CT, PCTUBND TP (1A);
- UB. MTTQVN và các Đoàn thể TP;
- Sở, ban ngành thành phố;
- UBND quận, huyện;
- Kho bạc nhà nước Cần Thơ;
- Cục Thuế TPCT;
- Công ty Điện lực TPCT;
- Các DN Viễn thông, CNTT;
- Đài PT&TH TPCT;
- Báo Cần Thơ;
- VP UBND TP (2,3BCG,4,7);
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT.

11

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Việt Trường

PHỤ LỤC

Chỉ tiêu hồ sơ giải quyết trực tuyến của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; Ủy ban nhân dân quận, huyện năm 2023

(Kèm theo Kế hoạch số 67/KH-UBND ngày 28 tháng 3 năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố)

TT	Cơ quan/Đơn vị	Kết quả tỷ lệ hồ sơ trực tuyến năm 2023	Chỉ tiêu năm 2024
1	Sở Ngoại vụ	91,3%	95%
2	Sở Nội vụ	64,5%	77%
3	Sở Tài chính	50%	55%
4	Sở Y tế	61,2%	65%
5	Sở Tư pháp	28,8%	30%
6	Sở Công thương	68,3%	70%
7	Sở Xây dựng	86,9%	90%
8	Sở Giao thông vận tải	70,8%	75%
9	Sở Giáo dục và đào tạo	87,7%	90%
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	99,6%	100%
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	11,8%	30%
12	Sở Khoa học và Công nghệ	91,4%	95%
13	Sở Thông tin - Truyền thông	86,9%	90%
14	Sở Nông nghiệp phát triển Nông thôn	66,5%	67%
15	Sở Lao động, Thương binh và Xã Hội	74,2%	80%
16	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	94,6%	95%
17	Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ	71,3%	75%
18	UBND quận Ninh Kiều	29,7%	50%
19	UBND quận Răng	26,5%	50%
20	UBND quận Bình Thủy	40%	50%
21	UBND quận Ô Môn	42,1%	50%
22	UBND quận Thốt Nốt	65,1%	70%
23	UBND huyện Phong Điền	55,8%	60%
24	UBND huyện Cờ Đỏ	45,4%	50%
25	UBND huyện Thới Lai	44,2%	50%
26	UBND huyện Vĩnh Thạnh	45,7%	50%