

Số: /KH-UBND

Hòa Bình, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Hòa Bình năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 128/KH-UBND, ngày 23 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Kon Tum năm 2023. Ủy ban nhân dân xã Hòa Bình ban hành kế hoạch triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU.

##### 1. Mục đích:

Triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch số 128/KH-UBND, ngày 23 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Kon Tum năm 2023.

Đẩy mạnh giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo hướng thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm.

##### 2. Yêu cầu:

- Phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị địa phương của xã trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng đơn vị, địa phương trong việc nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng DVCTT trên địa bàn xã.

- Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có các hành vi chậm trễ, nhũng nhiễu, tiêu cực, tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định pháp luật gây khó khăn, phiền hà trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; chấn chỉnh kịp thời, kiên quyết không để xảy ra tình trạng yêu cầu nộp bổ sung hồ sơ giấy đối với hồ sơ trực tuyến.

#### II. NỘI DUNG, CHỈ TIÊU VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN.

##### 1. Nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Triển khai thực hiện trên địa bàn xã đối với 53 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu được Bộ ngành Trung ương triển khai tại Đề án 06 và Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

\* Thời gian thực hiện: Sau khi các Sở ngành của tỉnh, thành phố triển khai.

\* Đơn vị thực hiện: Các ban, ngành thuộc UBND xã.

##### 2. Các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến:

- 100% thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa; 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố tại Văn bản số 1785/UBND-HC, ngày 13 tháng 5 năm 2023 (*nghĩa là người dân, doanh nghiệp không đến tại các cơ quan chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính hoặc Bộ phận Một cửa các cấp mà thực hiện dịch vụ công trực tuyến từ xa trên các Cổng dịch vụ công của Bộ ngành Trung ương; Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh*).

- 100% hồ sơ thủ tục hành chính đề chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo đúng yêu cầu của Chính phủ tại mục II.2 Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ; Khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

- 30% thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công; 60% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến 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.

- Tỷ lệ dân số trưởng thành có chữ ký số hoặc chữ ký điện tử cá nhân trên 20%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có tài khoản định danh điện tử trên 30%; Tỷ lệ dân số trưởng thành có tài khoản dịch vụ công trực tuyến trên 60%.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

\* Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

\* Đơn vị thực hiện: Các ban ngành thuộc UBND xã.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.**

#### **1. Các ban, ngành thuộc UBND xã:**

- 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 trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trong năm 2023; tuyên truyền, đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý. Trong đó tăng cường trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị để đạt mục tiêu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa.

- 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 (*các tài khoản của công dân, doanh nghiệp, cơ quan nhà nước đăng ký và nộp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành*

*chính tỉnh*)<sup>1</sup>; không để tình trạng nhiều hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý.

- Xử lý theo thẩm quyền cán bộ, công chức không thực hiện hoặc thực hiện chậm trễ, không đạt mục tiêu, yêu cầu theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.

- Ủy ban nhân dân xã 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 sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên các Cổng dịch vụ công; quan tâm hỗ trợ, giúp đỡ các đối tượng yếu thế (người già, người khuyết tật,...); chú trọng tuyên truyền, hướng dẫn người dân tộc thiểu số, các nhóm đối tượng có trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thay đổi thói quen sử dụng hồ sơ giấy sang sử dụng hồ sơ điện tử, từng bước hình thành công dân số, xã hội số.

- Các bộ phận có liên quan tổ chức thực hiện nghiêm túc các mục tiêu, nhiệm vụ theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả triển khai tại cơ quan; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân xã tình hình thực hiện, mức độ hoàn thành các chỉ tiêu về DVTTT (*tổng hợp trong báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ*).

## **2. Công chức Tư pháp – Hộ tịch xã:**

Tiếp tục hướng dẫn, các đơn vị, người dân, đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên địa bàn xã để tổ chức cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính thông qua DVCTT có yêu cầu bản sao thành phần hồ sơ, giấy tờ có sử dụng thành phần bản sao điện tử.

## **3. Công chức Địa chính – Nông nghiệp - Xây dựng – Môi trường xã:**

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thông qua Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Phối hợp với Chi cục Thuế thành phố, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố thực hiện nghiêm túc quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đất đai có yêu cầu nghĩa vụ tài chính trực tuyến.

## **4. Công chức Văn hóa – Xã Hội (Phụ trách lĩnh vực Văn hoá - Thông tin xã):**

- Phối hợp với Tư pháp, Công an xã hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng trong việc hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ số; đăng ký và sử dụng chữ ký số công cộng để thực hiện DVCTT từ xa,...

- Phối hợp với các ban ngành, đoàn thể hướng dẫn tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về hiệu quả, tiện ích sử dụng dịch vụ công trực tuyến để

<sup>1</sup>. Tại link đăng ký trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://dangky.dichvucong.gov.vn/register>) hoặc tại mục **Đăng ký** trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (<https://dichvucong.kontum.gov.vn>), gồm các tài khoản như: VNeID, VNConnect, Chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ, Chữ ký số công cộng, Chữ ký số từ xa...

người dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng nhóm đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Kết hợp, lồng ghép việc triển khai thực hiện công tác tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến đồng bộ với việc tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính và các chương trình, nhiệm vụ trọng tâm của xã.

- Đề nghị các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông đóng chân trên địa bàn xã tăng cường việc hỗ trợ đào tạo, nâng cao kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, Internet cho người dân; hỗ trợ máy tính; điểm truy cập Internet công cộng; Hệ thống mạng Wi-fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền hiệu quả về DVCTT trên loa Truyền thanh xã, Trang Thông tin điện tử, mạng xã hội Facbook, Zalo để người dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Chủ trì xây dựng các chuyên mục tin, bài... trên Trang thông tin điện tử để tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

### **5. Công chức Tài chính – Kế toán xã:**

Phối hợp hướng dẫn với các ban, ngành thực hiện Quy trình, thủ tục thực hiện mua sắm, trang bị các phần mềm, ứng dụng dùng chung trên địa bàn xã phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính, DVCTT của người dân, doanh nghiệp.

Phối hợp với Công chức Địa chính – Nông nghiệp - Xây dựng – Môi trường xã triển khai thực hiện dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế; thực hiện đầy đủ, kịp thời quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

### **6. Đề nghị Bí thư đoàn xã:**

Tích cực triển khai, phối hợp các tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn tổ chức các mô hình, tổ tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT, kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử trên ứng dụng VNeID tại các khu dân cư, địa điểm tập trung đông người,... Qua đó tích cực đẩy nhanh tiến độ, nâng cao tỷ lệ người dân cài đặt, sử dụng, hưởng thụ các dịch vụ số thông qua tài khoản định danh điện tử trên ứng dụng VNeID, góp phần nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số tại địa phương.

### **7. Công chức Văn phòng – Thống kê xã:**

Tham mưu Ủy ban nhân dân xã nâng cao trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện tốt các phần mềm qua dịch vụ công trực tuyến.

Chủ trì phối hợp với các ban ngành thuộc UBND xã tổng hợp đánh giá chấm điểm cải cách hành chính hàng năm của cơ quan đối với các tiêu chí liên quan đến DVCTT, số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân

dân xã khen thưởng đối với cán bộ, ngành thuộc UBND xã có số lượng hồ sơ DVCTT và tỷ lệ hồ sơ được số hoá đầy đủ thành phần, kết quả giải quyết TTHC cao.

- Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các ban, ngành thuộc UBND xã tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định của Chính phủ tại các Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP thực chất, hiệu quả.

- Thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục hành chính, tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã.

- Chủ trì, phối hợp với các ban, ngành thuộc UBND xã rà soát, nâng cao chất lượng trải nghiệm người dùng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Định kỳ hàng tháng công khai danh sách các cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trang Thông tin điện tử của xã.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã Hòa Bình năm 2023, yêu cầu các bộ phận có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- UBND thành phố;
- TT Đảng ủy – HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Công an xã;
- Các bộ phận có liên quan xã (t/h);
- Lưu: VT, UB.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Pháp**