

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

## KẾ HOẠCH

### Hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của xã năm 2023.

Thực hiện Kế hoạch số 253/KH-UBND, ngày 29/8/2023 của UBND thành phố Tam Kỳ về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của thành phố năm 2023. UBND xã Tam Thăng ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVC trực tuyến) của xã năm 2023 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trên địa bàn xã.

- Nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến song song với chỉ số CCHC trên địa bàn; gia tăng sự tin tưởng của người dân vào bộ máy hành chính nhà nước nói chung và quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ thông qua Bộ phận một cửa nói riêng.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các ban ngành và bộ phận; nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp; thúc đẩy CCHC, nâng cao các chỉ số về CCHC, chuyển đổi số, năng lực cạnh tranh.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, minh bạch thông tin, tiết kiệm giảm chi phí, tạo thuận lợi và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

##### 2. Yêu cầu

- Tăng cường việc chỉ đạo thực hiện đẩy mạnh cải cách TTHC, triển khai DVCTT, thanh toán trực tuyến (TTTT) một cách sáng tạo, hiệu quả, toàn diện; bám sát các mục tiêu, yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao. Trong đó, kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm những cán bộ, công 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 TTHC; 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.

- Quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã, thôn xác định cải cách TTHC, triển khai DVCTT, thanh toán trực tuyến là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, liên tục trong chỉ đạo, điều hành.

- Mặt trận Tổ quốc, các Hội, đoàn thể xã và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã tăng cường công tác phối hợp trong việc cung cấp DVCTT phục vụ người dân và doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện cải cách TTHC, triển khai DVCTT và thanh toán trực tuyến trong giải quyết TTHC.

- Huy động sự tham gia vào cuộc tích cực của tất cả các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân để tạo được sự đồng thuận của cả hệ thống cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn xã để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, triển khai DVCTT, thanh toán trực tuyến.

## **II. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ**

### **1. Mục tiêu**

#### **a) Mục tiêu chung:**

- Đảm bảo thực hiện các mục tiêu được giao tại các chương trình, kế hoạch triển khai của UBND tỉnh: Quyết định số 3441/QĐ-UBND, ngày 24/11/2021 Ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 16-NQ/TU, ngày 14/10/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 8793/KH-UBND, ngày 30/12/2022 về Chuyển đổi số tỉnh Quảng Nam năm 2023; Kế hoạch số 4872/KH-UBND, ngày 25/7/2023 về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Nam năm 2023.

- Đảm bảo thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu được giao tại các Nghị quyết, Chương trình, Quyết định, Kế hoạch của thành phố, xã như: Chương trình số 10-CTr/TU, ngày 23/7/2021 của Thành ủy Tam Kỳ về triển khai thực hiện Nghị quyết số 04-NQ/TU, ngày 12/4/2021 của Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Quảng Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị quyết số 368/NQ-HĐND, ngày 17/12/2021 của HĐND thành phố về Đề án chuyển đổi số gắn với xây dựng đô thị thông minh thành phố đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 9058/QĐ-UBND, ngày 31/12/2021 của UBND thành phố ban hành Đề án Chuyển đổi số gắn với xây dựng đô thị thông minh thành phố Tam Kỳ đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 277/KH-UBND, ngày 23/11/2022 của UBND thành phố về việc Kế hoạch phát triển Chính quyền số, Chuyển đổi số năm 2023; Quyết định số 2483/QĐ-UBND, ngày 31/5/2023 về Giao chỉ tiêu hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến toàn trình và một phần cho các phòng, ban, đơn vị và UBND các xã, phường thành phố năm 2023; Kế hoạch số 218/KH-UBND, ngày 28/7/2023 của UBND thành phố về việc Kế hoạch Thí điểm triển khai chỉ tiếp

nhận hồ sơ trực tuyến 04 ngày/tuần tại Trung tâm Hành chính công thành phố và Bộ phận một cửa xã, phường trên địa bàn thành phố; Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 30/01/2023 của UBND xã về việc kế hoạch ban hành kế hoạch công tác CCHC năm 2023; Kế hoạch số 20/KH-UBND, ngày 07/02/2023 của UBND xã về việc Kế hoạch phát triển Chính quyền số, Chuyển đổi số năm 2023.

**b) Mục tiêu cụ thể:**

- 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức DVC trực tuyến toàn trình; phấn đấu đạt tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến tối thiểu tăng 30% so với năm 2022. Từng bước nâng cao số lượng và chất lượng trong việc tự nộp hồ sơ TTHC trực tuyến tại nhà, tại đơn vị của công dân, doanh nghiệp.

- 50% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa (người dân, doanh nghiệp không đến Bộ phận một cửa, mà thực hiện DVC trực tuyến từ xa tại nhà, tại nơi làm việc). Không để xảy ra hồ sơ chậm, muộn giải quyết vì lý do chủ quan của cơ quan, đơn vị, địa phương, CBCCVC.

- Phấn đấu đạt tỷ lệ 80% DVC trực tuyến một phần và toàn trình có phát sinh hồ sơ trực tuyến.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong từng cơ quan, đơn vị, địa phương biết và sử dụng thành thạo DVC trực tuyến. - Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đối với kết quả thuộc thẩm quyền cấp xã đạt 55%.

**2. Nhiệm vụ**

- Tiếp tục rà soát, niêm yết 100% TTHC được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời trên Trang thông tin điện tử, Bộ phận Một cửa xã đảm bảo thuận tiện cho việc khai thác, sử dụng.

- Người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT được định danh và xác thực thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống để có thể thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến từ xa.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã, thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng đoàn viên thanh niên trên địa bàn.

- Đẩy mạnh số hóa, luân chuyển, giải quyết, ký số và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tiếp tục hoàn thành việc kết nối, chia sẻ, xác thực thông tin công dân giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp DVCTT.

**III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

1. Tăng cường truyền thông và tuyên truyền hiệu quả về DVCTT để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng DVCTT. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng. Tuyên truyền trên mạng xã hội như Facebook, Zalo; Tổ công nghệ cộng

đồng tích cực đến từng thôn để tuyên truyền, hướng dẫn lợi ích của việc sử dụng DVCTT đến từng hộ gia đình.

2. Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, đảm bảo an toàn, thiết thực trong quá trình cung cấp DVCTT trên địa bàn xã

3. 100% cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, học sinh, sinh viên trên địa bàn xã gương mẫu đi đầu đăng ký tài khoản định danh, xác thực điện tử và sử dụng DVCTT đã được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia, cũng như giới thiệu, hướng dẫn cho người thân cùng thực hiện.

4. Tiếp tục tuyên truyền chính sách hỗ trợ phí, lệ phí cho người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến.

5. Đề nghị tập huấn, nâng cao kỹ năng, trình độ sử dụng máy tính, internet cho người dân; hỗ trợ máy tính, máy in tại nhà sinh hoạt văn hoá các thôn; Hệ thống mạng Wi-Fi miễn phí tại các khu vực đông dân cư để người dân tiếp cận dịch vụ.

6. Nâng cao nhận thức và hiệu quả hoạt động, phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm trong việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Bộ phận một cửa xã và các ban, ngành, cán bộ, công chức xã**

a) Có trách nhiệm quán triệt, triển khai các nhiệm vụ, mục tiêu theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả triển khai tại bộ phận, ban, ngành, lĩnh vực mình phụ trách.

b) Phát huy trách nhiệm của người đứng đầu về việc chỉ đạo thực hiện nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và lấy kết quả thực hiện các chỉ tiêu được giao theo Kế hoạch này để xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

c) Cán bộ, công chức phải là người đi đầu trong thực hiện TTHC trực tuyến một phần, toàn trình. **Đến ngày 30/9/2023: 100% cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã** có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Chỉ đạo nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý, giải quyết trực tuyến; thực hiện liên thông giải quyết TTHC; thực hiện ký số các hồ sơ, văn bản trong quá trình giải quyết TTHC, xử lý DVCTT trên Cổng Dịch vụ công; tập trung đẩy mạnh việc TTTT phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa xã.

đ) Văn hoá xã hội: Đẩy mạnh công tác thông tin, truyền truyền về DVC trực tuyến; thường xuyên cập nhật các thông tin về sự kiện, hoạt động về DVC trực

tuyên truyền trên Đài truyền thanh cơ sở xã để tuyên truyền sâu rộng đến mọi tầng lớp Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Xây dựng chuyên mục, tin, bài, video clip để đăng tải, tuyên truyền về hiệu quả, lợi ích trong việc sử dụng DVC trực tuyến trên các trang thông tin điện tử của xã và các nền tảng công nghệ số trên mạng xã hội Facebook, Zalo...; tuyên truyền bằng panô, băng rôn, tranh cổ động,...

g) Tổ công nghệ cộng đồng: Hằng tuần (chọn một ngày cố định) để tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận CNTT và sử dụng DVC trực tuyến tại Nhà văn hóa thôn. Bên cạnh đó, phân công các thành viên tổ công nghệ đi từng ngõ, gõ từng nhà vận động, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVC 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 DVC trực tuyến trên các Cổng DVC quốc gia, Cổng DVC tỉnh..

e) Đề xuất các giải pháp hỗ trợ thực hiện DVCTT trên địa bàn xã; trong đó chú trọng các giải pháp về truyền thông, hướng dẫn, phổ biến chính sách giảm phí, lệ phí khi thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến...; tập trung vào các nhóm thủ tục dễ thực hiện trực tuyến ưu tiên cho các đối tượng là công chức, viên chức, nhóm công dân sử dụng thành thạo máy tính, điện thoại thông minh...

## **2. Các đơn vị trường học trên địa bàn xã**

Lồng ghép vào các kế hoạch về chuyển đổi số, truyền thông tuyên truyền giới thiệu DVCTT vào chương trình ngoại khóa cho học sinh, sinh hoạt chuyên đề cho giáo viên các cấp. Giáo viên cần gương mẫu đi đầu đăng ký tài khoản định danh và xác thực điện tử và sử dụng DVCTT đã được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia.

## **3. Công an xã**

Tiếp tục tập trung triển khai thực hiện hiệu quả, chất lượng, nâng cao tỷ lệ cài đặt, kích hoạt VNeID, tài khoản định danh xác thực điện tử trên địa bàn thành phố, phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu cấp trên giao trong thời gian sớm nhất. Đồng thời, tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả đối với các dịch vụ công thiết yếu theo Đề án 06.

## **4. Đoàn Thanh niên xã**

Phối hợp UBND xã tổ chức triển khai huy động lực lượng thanh niên xung kích việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (<https://dichvucong.quangnam.gov.vn>), Công Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>) và Công Dịch vụ công của các Bộ, ngành liên quan.

## **5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức đoàn thể xã**

Tham gia công tác tuyên truyền về CCHC đến các nhóm đối tượng thuộc phạm vi quản lý, nâng cao nhận thức của đoàn viên, thanh niên, hội viên trong việc

tiếp cận thông tin dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến, TTTT, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; phối hợp các đơn vị triển khai các nhiệm vụ.

#### **6. Ban Biên tập Trang thông tin điện tử xã**

Xây dựng chuyên trang cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến đưa tin về việc giải quyết, công khai thông tin hồ sơ giải quyết, đánh giá mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC... trên địa bàn xã.

#### **7. Văn phòng - thống kê xã**

a) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này; hướng dẫn các ban, ngành, đơn vị trong quá trình thực hiện; tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND xã báo cáo tình hình, kết quả thực hiện định kỳ hàng quý hoặc đột xuất theo quy định.

b) Đôn đốc việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, việc số hóa hồ sơ TTHC, lưu trữ điện tử, luân chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ DVCTT và ký số, cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo đúng quy định; công bố, công khai TTHC, quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC (cập nhật TTHC, điện tử hóa quy trình nội bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh) được kịp thời, theo quy định.

Yêu cầu Bộ phận Một cửa xã; các ban ngành, Mặt trận, Hội, đoàn thể, các đơn vị trường học và cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã nghiêm túc triển khai thực hiện; trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND xã (qua Bộ phận Văn phòng - thống kê) để được hướng dẫn, hỗ trợ./.

#### **Nơi nhận:**

- VP HĐND-UBND TP;
- Thường trực Đảng ủy, TT HĐND;
- Các Ban ngành, Mặt trận, Hội, đoàn thể;
- Các trường học trên địa bàn xã;
- Cán bộ, Công chức và người lao động xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**