

Số: /KH-SNV

Đắk Lắk, ngày tháng 6 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Sở Nội vụ năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 115/KH-UBND ngày 17/6/2024 của UBND tỉnh về Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2024; Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục tiêu

- Đạt được các mục tiêu đề ra tại Kế hoạch số 04/KH-SNV ngày 08/01/2024 của Sở Nội vụ về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 và bản Cam kết thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2024 của Sở Nội vụ.

- Tăng cường chỉ đạo thúc đẩy hiệu quả việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đắk Lắk (Hệ thống iGate) nhằm nâng cao tỷ lệ thực hiện DVCTT, thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở trong việc cung cấp DVCTT phục vụ tổ chức, cá nhân.

##### 2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, thời gian và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

- Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến trên Hệ thống iGate.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc; phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu trong việc triển khai nội dung Kế hoạch.

- Hoàn thành các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng DVCTT bảo đảm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng. Triển khai có hiệu quả một số nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính năm 2024.

#### II. CHỈ TIÊU CỤ THỂ

- Hoàn thành số hóa kết quả giải quyết TTHC từ năm 2021 trở về trước theo Kế hoạch 10357/KH-UBND ngày 22/10/2021 của UBND tỉnh về triển khai hệ thống Quản lý tài liệu điện tử tỉnh và số hóa kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021 - 2025.

- Thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu vào Kho tài liệu điện tử cá nhân, tổ chức trên Hệ thống iGate đối với 100% hồ sơ TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Thực hiện trên 40% số hồ sơ được nộp bằng hình thức trực tuyến.

- Phần đầu thực hiện trên 30% số hồ sơ thanh toán trực tuyến.

- Trên 70% số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến.

### **III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

Triển khai các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT: Chi tiết tại Phụ lục kèm theo.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc căn cứ Kế hoạch này để triển khai thực hiện hiệu quả, đúng tiến độ được giao. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở (*qua Văn phòng*) để được hướng dẫn, giải đáp kịp thời.

2. Văn phòng Sở phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc triển khai thực hiện có hiệu quả; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này. Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Sở Nội vụ năm 2024, căn cứ nhiệm vụ được giao các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc nghiêm túc thực hiện. /.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- GD Sở, các PGĐ Sở;
- Các CQ, ĐV thuộc và trực thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Bạch Văn Mạnh**

**Phụ lục**  
**NỘI DUNG, NHIỆM VỤ THỰC HIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CUNG CẤP**  
**DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN NĂM 2024**

(Kèm theo Kế hoạch số            /KH-SNV ngày            tháng 6 năm 2024 của Sở Nội vụ)

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/Kết quả công việc
<b>1</b>	<b>Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC nhằm giúp tổ chức, cá nhân tái sử dụng khi tham gia giải quyết TTHC</b>				
1.1	Số hóa kết quả giải quyết TTHC trước năm 2021	Sở Nội vụ (Phòng Cải cách hành chính và văn thư lưu trữ) chủ trì cấp tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	2024 - 2025	Dữ liệu sau khi số hóa sẽ được khai thác trên Kho dữ liệu người dân, Doanh nghiệp triển khai tích hợp với Hệ thống iGate. (Kế hoạch 10357/KH-UBND của UBND tỉnh ngày 22/10/2021)
1.2	Số hóa 100% thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống iGate	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống iGate theo quy định.
<b>2</b>	<b>Trên 40% số hồ sơ được nộp bằng hình thức trực tuyến</b> Cách tính tỷ lệ: $(b/a)*100$ . Trong đó: a là tổng số hồ sơ đã giải quyết của các TTHC; b là số hồ sơ được nộp dưới hình thức trực tuyến				
2.1	Rà soát, đề xuất tối thiểu 20 dịch vụ công trực tuyến không sử dụng hồ sơ giấy	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Tháng 7/2024	Sở Nội vụ đã rà soát và đăng ký TTHC không tiếp nhận hồ sơ giấy, chỉ tiếp nhận trực tuyến hoặc cá nhân, tổ chức có thể đến Bộ phận Một cửa để được hướng dẫn nộp trực tuyến, gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp.
2.2	Rà soát, đơn giản hóa TTHC, quy trình giải quyết TTHC	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Thường xuyên	- Thường xuyên rà soát, tham mưu các cấp có thẩm quyền đơn giản hóa TTHC, tối ưu quy trình

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/Kết quả công việc
					giải quyết TTHC nhằm rút ngắn thời gian xử lý và giúp người dân thuận tiện khi tham gia thực hiện TTHC trực tuyến; - Phương án đơn giản hoá TTHC.
<b>3</b>	<b>Trên 70% số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến</b> <i>Cách tính tỷ lệ: <math>(b/a)*100</math>. Trong đó: a là tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính; b là số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến</i>				
	Rà soát, cung cấp hình thức thanh toán trực tuyến cho các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Thường xuyên	Cung cấp danh mục TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến gửi Sở Thông tin và Truyền thông
<b>4</b>	<b>Phần đầu trên 30% số hồ sơ thanh toán trực tuyến</b> <i>Cách tính tỷ lệ: <math>(b/a)*100</math>. Trong đó: a là tổng số hồ sơ đã giải quyết của các TTHC có thực hiện thanh toán trực tuyến thuộc phạm vi đánh giá; b là số hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến</i>				
	Rà soát mức phí, lệ phí đối với TTHC thanh toán trực tuyến (sau khi đã giảm theo Nghị quyết của HĐND tỉnh)	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Văn phòng Sở	Tháng 7/2024	Rà soát gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để thực hiện cập nhật trên Hệ thống iGate của tỉnh. (Nghị quyết 08/2023/NQ-HĐND ngày 14/7/2023 của HĐND tỉnh)
<b>5</b>	<b>Tăng cường công tác truyền thông, đào tạo</b>				
5.1	Tăng cường công tác truyền thông về DVCTT	Văn phòng Sở	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Thường xuyên	- Bổ sung chuyên mục về DVCTT trên Trang Thông tin điện tử của Sở nhằm tuyên truyền, phổ biến kiến thức một cách rộng rãi, chi tiết cho tổ chức, cá nhân hình thành thói quen và kỹ năng sử dụng DVCTT.

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Sản phẩm/Kết quả công việc
					- Tăng cường tuyên truyền lợi ích khi tham gia DVCTT, thanh toán trực tuyến đến tổ chức, cá nhân.
5.2	Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến	Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở	Các cơ quan, đơn vị, đoàn thể có liên quan	Thường xuyên	Nâng cao tỷ lệ sử dụng DVCTT, thanh toán trực tuyến
5.3	Phát động phong trào thi đua trong nội bộ các cơ quan hành chính về thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến	Sở Nội vụ (Ban Thi đua Khen thưởng)	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý III	Sở Nội vụ phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản phát động thi đua về nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi tham gia thực hiện TTHC nhằm tạo hiệu ứng truyền thông trong nội bộ cơ quan hành chính và lan tỏa đến toàn xã hội. <i>(Đánh giá dựa trên kết quả của các cơ quan, đơn vị và có đối chứng trên Hệ thống iGate)</i>