

Số: /KH-UBND

Hà Nam, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hà Nam

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng; căn cứ Quyết định số 1033/QĐ-BTTTT ngày 13 tháng 6 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ tiêu chí tạm thời đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính năm 2023; căn cứ kết luận của Ban cán sự Đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh tại Hội nghị Giao ban tuần 37/2023 (Thông báo số 3439/TB-V PUB ngày 08 tháng 9 năm 2023 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh), Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam ban hành Kế hoạch triển khai các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hà Nam với những nội dung như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến từ xa. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của tỉnh, xây dựng chính quyền số, kinh tế số và xã hội số.

### 2. Yêu cầu

Các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này tuân thủ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 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.

## II. CÁC NHIỆM VỤ CHỦ YẾU

Theo chi tiết tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này

## III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bố trí từ dự toán chi ngân sách nhà nước hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Hằng năm, căn cứ vào tình hình thực tế và nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị chủ động xây dựng dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong dự toán ngân sách hằng năm của đơn vị mình trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này căn cứ vào điều kiện thực tiễn, có trách nhiệm triển khai bảo đảm chất lượng, hiệu quả, thiết thực, đúng tiến độ.

2. Kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) các khó khăn, vướng mắc (nếu có) để có giải pháp tháo gỡ, xử lý.

3. Định kỳ hàng quý báo cáo tình hình thực hiện và kết quả triển khai Kế hoạch này, lồng ghép trong báo cáo công tác hàng quý, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

***Nơi nhận:***

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công ty Điện lực Hà Nam;
- VPUB: CPVP, TH, HCKKSTT, VXNV(2);
- Lưu: VT, VXNV<sub>(Dàn)</sub>.

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

**Nguyễn Đức Vượng**

**Phụ lục  
DANH MỤC**

**Các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hà Nam**  
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /9/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

<b>STT</b>	<b>Tên nhiệm vụ</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Kết quả thực hiện; giải pháp; thời gian hoàn thành</b>
1.	Khẩn trương hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trên cơ sở hợp nhất Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử; đồng thời, đề nghị doanh nghiệp cung cấp giải pháp công nghệ thực hiện nâng cấp, cập nhật lên phiên bản mới nhất	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	Đã hoàn thành
2.	Đẩy mạnh hoàn thiện việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả; thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu cho chính xác	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	- Đã hoàn thành kết nối. - Thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu.
3.	Triển khai Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; VNPT Hà Nam	- Đã hoàn thành xây dựng Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; đã tổ chức tập huấn sử dụng. - Các cơ quan, đơn vị cần thực hiện quy trình số hóa dữ liệu, lưu trữ vào kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính.

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả thực hiện; giải pháp; thời gian hoàn thành
4.	Bảo đảm sẵn sàng chức năng ký số từ xa trên cổng dịch vụ công và thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; các doanh nghiệp viễn thông	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã hoàn thành tích hợp, kết nối, sẵn sàng chức năng ký số từ xa.</li> <li>- Ban hành Công văn đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan để thúc đẩy người dân sử dụng chức năng ký số từ xa.</li> <li>- Các cơ quan, đơn vị cần thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.</li> </ul>
5.	Xem xét, có chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Đã ban hành Nghị quyết số 05/2023/NQ-HĐND ngày 06/7/2023 của HĐND tỉnh; Quyết định số 39/2023/QĐ-UBND ngày 03/8/2023 của UBND tỉnh. Thời gian áp dụng: Từ ngày 14/8/2023
6.	Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động năm 2023 để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Đã ban hành Kế hoạch số 964/KH-UBND ngày 19/5/2023 của UBND tỉnh
7.	Ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị năm 2023	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Đã giao chỉ tiêu trong Kế hoạch số 964/KH-UBND ngày 19/5/2023 của UBND tỉnh

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả thực hiện; giải pháp; thời gian hoàn thành
8.	Thực hiện rà soát và lựa chọn các thủ tục hành chính đủ điều kiện 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 24/6/2022 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. Bảo đảm tối thiểu 80% thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến, tối thiểu 80% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh (<i>Quyết định số 2144/QĐ-UBND ngày 17/11/2022 của UBND tỉnh</i>).</li> <li>- Các cơ quan, đơn vị tiếp tục rà soát để đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Thời hạn: Thường xuyên.</li> </ul>
9.	Thực hiện các giải pháp tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; VNPT Hà Nam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã tổ chức tập huấn, hướng dẫn huấn nhiều đợt.</li> <li>- Tiếp tục tập huấn, hướng dẫn. Thời hạn: Thường xuyên.</li> </ul>
10.	Đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm cá nhân, tổ chức không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước nếu pháp luật không quy định	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Sở Thông tin và Truyền thông, Bưu điện tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (<i>Quyết định số 15/2018/QĐ-UBND ngày 20/7/2018 của UBND tỉnh</i>).</li> <li>- Đã phê duyệt Đề án thí điểm giao doanh nghiệp bưu chính công ích tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả (<i>Quyết định số</i></li> </ul>

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả thực hiện; giải pháp; thời gian hoàn thành
				<p>2138/QĐ-UBND ngày 16/11/2022 của UBND tỉnh). Thời gian thí điểm: Năm 2023.</p> <p>- Các cơ quan, đơn vị tiếp tục có giải pháp để đẩy mạnh triển khai tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.</p>
11.	<p>Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo đảm tối thiểu 3 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Công dịch vụ công: email, SMS và thông báo trên Công dịch vụ công. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo).</p>	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	<p>- Đã triển khai đáp ứng 01 phương thức: Thông báo trên Công dịch vụ công.</p> <p>- Bổ sung 02 phương thức: Email, SMS. Thời hạn: tháng 10/2023</p>
12.	<p>Cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân, như: Thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính, Hỏi - Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng và Trợ lý ảo... Trong đó, cần thiết lập ngay đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và đảm bảo luôn có người trực đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu trong thời gian hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng</p>	Sở Thông tin và Truyền thông	<p>Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông</p>	<p>- Đã triển khai một số kênh tương tác, hỗ trợ: Video hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; hệ thống phản ánh, kiến nghị; cung cấp số điện thoại hỗ trợ kỹ thuật, giải đáp thắc mắc.</p> <p>- Tiếp tục bổ sung các kênh tương tác, hỗ trợ khác. Thời hạn: tháng 10/2023.</p>

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả thực hiện; giải pháp; thời gian hoàn thành
13.	Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã triển khai cung cấp app, ký số từ xa.</li> <li>- Tiếp tục bổ sung các chức năng cần thiết khác. Thời hạn: tháng 10/2023.</li> </ul>
14.	Chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến	UBND các huyện, thị xã, thành phố	Sở Thông tin và Truyền thông; các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông	Ban hành văn bản chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng. Thời hạn: tháng 9/2023
15.	Triển khai thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy, một số ngày không tiếp nhận bản giấy	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Lựa chọn một số dịch vụ để triển khai thí điểm không tiếp nhận bản giấy trong 06 tháng. Thời hạn: tháng 9/2023
16.	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	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố	Lựa chọn một số dịch vụ để triển khai thí điểm giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến trong 06 tháng. Thời hạn: tháng 9/2023
17.	Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế theo kế hoạch và tiến độ triển khai của Bộ Tài chính, Kho Bạc Nhà nước, Tổng Cục thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định	Sở Thông tin và Truyền thông	Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Thuế tỉnh, VNPT Hà Nam	Theo kế hoạch và tiến độ triển khai của Bộ Tài chính, Kho Bạc Nhà nước, Tổng Cục thuế

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả thực hiện; giải pháp; thời gian hoàn thành
18.	Thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, Công an tỉnh; VNPT Hà Nam	Tháng 9/2023
19.	Rà soát lại các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, 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.	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Công ty Điện lực Hà Nam	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 9/2023
20.	Khai thác 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	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	Tháng 9/2023
21.	Triển khai thực hiện Bộ tiêu chí tạm thời đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 ( <i>Quyết định số 1033/QĐ-UBND ngày 13/6/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông</i> )	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; VNPT Hà Nam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã cơ bản đáp ứng các tiêu chí (<i>xếp thứ 15/63</i>).</li> <li>- Bổ sung, hoàn thiện các tiêu chí chưa đạt. Thời hạn: tháng 12/2023.</li> </ul>