

Số: /QĐ-UBND

Bà Rịa, ngày tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc triển khai giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho các cơ quan, ban ngành, UBND cấp xã năm 2023

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ BÀ RỊA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 04/4/2023 của Chủ tịch Ủy ban quốc gia về Chuyển đổi số Ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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;

Thực hiện Công văn số 1284/BTTTT-CĐSQG ngày 12/4/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao hiệu quả cung cấp, tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

Thực hiện Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến;

Căn cứ Quyết định số 2647/QĐ-UBND ngày 19/10/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về triển khai giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã năm 2023;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố tại Tờ trình số 434/TTr-VHTT ngày 24/10/2023 về việc triển khai giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho các cơ quan, ban ngành, UBND cấp xã năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Triển khai giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho các cơ quan, ban ngành; Ủy ban nhân dân cấp xã năm 2023 như sau:

1. Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến

Lộ trình đến tháng 11/2023:

- Tối thiểu 50% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa¹.
- Phấn đấu 100% hồ sơ TTHC được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến.
- Tối thiểu 80% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT).

2. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến

Lộ trình đến tháng 11/2023:

- Tối thiểu 30% thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh/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 tỉnh/Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- 50% thủ tục hành chính có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến.
- 30% hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến.

Điều 2. Những nhiệm vụ, giải pháp thực hiện ngay để nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng DVCTT

1. Tăng cường công tác tuyên truyền việc cung ứng DVCTT đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp

- Xây dựng tài liệu giới thiệu, tài liệu hướng dẫn sử dụng DVCTT với hình thức đa dạng, ngắn gọn, dễ hiểu nhằm đăng tải trên các trang thông tin điện tử, màn hình hiển thị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và cấp xã.

- Xây dựng chuyên mục, chuyên trang đưa tin, bài viết và phóng sự về hướng dẫn quy trình thực hiện; lợi ích của việc sử dụng DVCTT và việc giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến trên hệ thống đài truyền thanh cơ sở, các trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội để tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp, tạo sự đồng thuận, hiệu ứng lan truyền trong thực hiện DVCTT.

- Tiếp tục thông tin tuyên truyền, tích cực hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng kết quả “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ” để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

¹ Dịch vụ công trực tuyến từ xa là DVCTT mà người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ mọi lúc mọi nơi thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh (Hệ thống thông tin Giải quyết TTHC tỉnh) mà không cần đến Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

- Cơ quan đơn đốc: Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Phòng Tư pháp và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường; Trung tâm VH-TT thành phố.

- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

2. Tất cả TTHC thực hiện nội bộ giữa các cơ quan nhà nước đã được cung ứng DVCTT toàn trình, một phần phải thực hiện bằng hình thức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến

- Thông báo, công khai Danh mục DVCTT toàn trình, DVCTT một phần trong nội bộ các cơ quan nhà nước phải thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến, không tiếp nhận và giải quyết bằng hình thức trực tiếp theo Quyết định số 5728/QĐ-UBND ngày 24/10/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần trong nội bộ các cơ quan nhà nước cấp thành phố phải thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến, không tiếp nhận và giải quyết bằng hình thức trực tiếp.

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan, ban ngành; các đơn vị sự nghiệp công lập; UBND các xã, phường.

- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

3. Triển khai thí điểm một số ngày không tiếp nhận hồ sơ TTHC bản giấy

- Nghiên cứu, lựa chọn, đề xuất một số TTHC đã được cung cấp DVCTT toàn trình thí điểm không tiếp nhận hồ sơ TTHC bản giấy (không tiếp nhận trực tiếp), đồng thời chọn ngày thí điểm để người dân, doanh nghiệp biết.

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng HĐND và UBND thành phố.

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan chuyên môn; UBND các xã, phường.

- Thời gian hoàn thành: trong tháng 11/2023: Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường có TTHC thực hiện DVCTT toàn trình lựa chọn tối thiểu 02 TTHC để thực hiện thí điểm và gửi đăng ký về Văn phòng HĐND và UBND thành phố trước ngày 10/11/2023.

Văn phòng HĐND và UBND thành phố tham mưu UBND thành phố lựa chọn tối thiểu 02 TTHC đã được cung cấp DVCTT toàn trình để thực hiện thí điểm tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và cấp xã và báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh trong báo cáo cải cách TTHC thường kỳ tháng 11, tháng 12.

4. Đẩy mạnh việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC được cung cấp DVC trực tuyến toàn trình, một phần đối với TTHC có phát sinh nhiều hồ sơ, có thành phần hồ sơ đơn giản

- Rà soát, lựa chọn những TTHC có thành phần hồ sơ đơn giản, phát sinh nhiều hồ sơ để tập trung tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT toàn trình, DVCTT một phần.

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng HĐND và UBND thành phố.
- Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

5. Tuyên truyền, hướng dẫn các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến; các TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến; số hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến

- Cơ quan đơn đốc: Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan, ban, ngành; UBND cấp xã tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến khi nộp hồ sơ trực tuyến và đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu đề ra.

- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

6. Phát huy hiệu quả Tổ hướng dẫn thực hiện DVCTT toàn trình, một phần; Tổ công nghệ số cộng đồng tại cấp xã, khu phố, ấp

a) Kiện toàn Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT toàn trình, một phần tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố; trong đó phân công lịch hỗ trợ, hướng dẫn.

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng HĐND và UBND thành phố chủ trì, phối hợp Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, Phòng Nội vụ.

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan chuyên môn.
- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

b) Kiện toàn Tổ công nghệ số cộng đồng tại cấp xã, khu phố, ấp; trong đó giao thành viên Tổ công nghệ số đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cơ quan đơn đốc: Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố.

- Cơ quan thực hiện: UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

7. Nghiên cứu, đề xuất việc giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy

Nghiên cứu, đề xuất việc giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến so với xử lý hồ sơ trực tiếp.

- Cơ quan đơn đốc: Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thành phố.

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Trước ngày 15/11/2023.**

8. 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 DVCTT

- Cơ quan đơn đốc: Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố.
- Cơ quan thực hiện: các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Trong tháng 11/2023.**

9. Đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ triển khai DVCTT, bảo đảm cá nhân, tổ chức không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước nếu pháp luật không quy định

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng HĐND và UBND thành phố.
- Cơ quan thực hiện: các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Thường xuyên.**

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Các cơ quan chuyên môn; UBND các xã, phường

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, phường tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Điều 1, Điều 2 của Quyết định này, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố về kết quả thực hiện tỷ lệ DVCTT toàn trình, DVCTT một phần và thanh toán trực tuyến tại thành phố và các xã, phường trên địa bàn.

- Rà soát, bố trí đầy đủ trang thiết bị, các điều kiện cần thiết về hạ tầng để đảm bảo thực hiện DVCTT toàn trình, một phần.

- Thường xuyên kiểm tra, đơn đốc việc thực hiện DVCTT toàn trình, một phần trên địa bàn, kịp thời chỉ đạo, chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong triển khai, tổ chức thực hiện DVCTT toàn trình, một phần.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, Văn phòng HĐND và UBND thành phố để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để được hướng dẫn, chỉ đạo kịp thời.

- Báo cáo tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ theo Quyết định này lồng ghép vào báo cáo định kỳ hàng tháng, quý về công tác cải cách hành chính, công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị, địa phương gửi Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, Phòng Nội vụ tổng hợp để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về DVCTT nêu trên là cơ sở để Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ; đánh giá kết quả chỉ số cải cách hành chính, chỉ số chuyển đổi số, thi đua, khen thưởng của tập thể, cá nhân người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong năm 2023.

2. Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố

Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đơn đốc, kiểm tra, đánh giá tình hình, kết quả triển khai các nhiệm vụ, giải pháp tại Quyết định này và lồng ghép vào báo cáo công nghệ thông tin, chuyển đổi số hàng tháng, quý.

3. Phòng Nội vụ thành phố

- Tăng cường kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong Quyết định này, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để có giải pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố đưa nội dung, kết quả thực hiện DVCTT toàn trình, một phần tại Quyết định này phục vụ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương; công tác thi đua - khen thưởng theo quy định.

4. Văn phòng HĐND và UBND thành phố

- Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố tuyên truyền, vận động, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến khi đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố liên hệ giải quyết TTHC; kiện toàn Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, phân công lịch hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động của Tổ hướng dẫn DVCTT tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố, Phòng Nội vụ, các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc việc triển khai các nhiệm vụ nêu trên.

5. Phòng Tư pháp thành phố

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT chứng thực bản sao điện tử từ bản chính và sử dụng kết quả chứng thực bản sao từ bản chính vào các giao dịch dân sự, TTHC có yêu cầu.

6. Đề nghị Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh thành phố, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội của thành phố

- Tích cực tham gia công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT bằng nhiều hình thức phù hợp nhằm nâng cao nhận thức của đoàn viên, hội viên và Nhân dân, đặc biệt là tại các khu dân cư, khu phố, ấp; qua đó, tích cực tham gia, giám sát việc cung cấp DVCTT của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức.

- Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh thành phố phối hợp với UBND các xã, phường tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng tại khu phố, ấp và người dân sử dụng tài khoản VNeID, sử dụng DVCTT trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

7. Trung tâm VHTT-TT thành phố

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, ban ngành; UBND cấp xã xây dựng các chuyên mục, tin, bài, phóng sự,... để đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng của DVCTT, hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện DVCTT để người dân, doanh nghiệp tích cực hưởng ứng, sử dụng.

Điều 4. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 5;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- TTr. Thành ủy - TTr HĐND thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;
- MTTQ và các Đoàn thể thành phố;
- Trung tâm VH-TT thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử của thành phố;
- Lưu: VT (Khái – CNTT).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đặng Huy Quang