

Số: /KH-UBND

Lộc Hà, ngày tháng 7 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện chiến dịch cao điểm “Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện”

Thực hiện Kế hoạch số 195/KH -UBND ngày 09/5/2024 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về thực hiện chiến dịch cao điểm Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh; Ủy ban nhân dân huyện Lộc Hà ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện với các nội dung sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, THỜI GIAN THỰC HIỆN

##### 1. Mục đích:

Nhằm tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả các quan điểm, chủ trương của Trung ương, Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), góp phần hoàn thành các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, hướng tới hoàn thành sớm các chỉ tiêu chủ yếu phát triển Chính phủ số trên địa bàn năm 2024.

##### 2. Yêu cầu

- Phân công rõ nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn, thời gian thực hiện; triển khai đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp để đạt được các mục tiêu nhanh chóng, hiệu quả.

- Các mục tiêu cụ thể trong Kế hoạch này đồng thời là chỉ tiêu về DVCTT mà UBND huyện giao các cơ quan, đơn vị, địa phương (*không áp dụng cho các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh*) thực hiện năm 2024 theo các văn bản của tỉnh đã ban hành ở trên.

- Sau khi Chiến dịch này kết thúc, trên cơ sở kết quả triển khai thực hiện các chỉ tiêu trong Kế hoạch, các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục duy trì thực hiện và phấn đấu nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả và kết quả sử dụng DVCTT trong thời gian tiếp theo.

##### 3. Thời gian thực hiện:

Bắt đầu từ ngày kế hoạch này ban hành và kết thúc vào ngày **30/9/2024**. Việc tổng kết Chiến dịch được tổ chức lồng ghép vào Hội nghị hưởng ứng Ngày Chuyển đổi số quốc gia **10/10/2024**.

#### II. MỤC TIÊU CỤ THỂ

Phấn đấu đến hết ngày 30/9/2024, đạt tỷ lệ cung cấp, sử dụng DVCTT trên toàn huyện như sau:

1. Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp DVCTT (toàn trình, một phần), cập nhật lên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai trên Cổng dịch vụ công

quốc gia, đạt 100%.

2. Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 70%.
3. Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt 90%.
4. Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, được triển khai thanh toán trực tuyến (cấp tỉnh 50%, cấp huyện 45%, cấp xã 40% trở lên).
5. Tỷ lệ trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử, đạt 100%.
6. Tỷ lệ thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (cấp tỉnh 90%, cấp huyện 80%, cấp xã 75%).
7. Tỷ lệ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại UBND cấp xã và Phòng Tư pháp cấp huyện, đạt 100%.
8. Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa, đạt 70%.
9. Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đạt 100%.
10. Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn, đạt 100%.
11. Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết TTHC với 53 DVC thiết yếu và các lĩnh vực cư trú, hộ tịch, xuất nhập cảnh, cấp CCCD, đạt 90%.
12. Tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần khi thực hiện giải quyết TTHC đạt 100%.

### **III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

#### **1. Về nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT**

1.1. Rà soát, tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ Thủ tục hành chính (TTHC) để lựa chọn, cung cấp DVCTT

*a) Nhiệm vụ, giải pháp:*

- Phối hợp rà soát lại các DVCTT thường xuyên phát sinh hồ sơ, trong đó ưu tiên 53 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 và Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Lựa chọn những dịch vụ công gắn liền với nhu cầu hàng ngày của người dân, doanh nghiệp, có đầy đủ các điều kiện để cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tiến tới cung cấp các ứng dụng (apps) thủ tục hành chính để người dân, doanh nghiệp tương tác trực tuyến hiệu quả với chính quyền. Thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại quy trình thực hiện, lược bỏ các bước trung gian không cần thiết, các thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi thực hiện DVCTT.

- Phối hợp rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền danh mục các thủ tục hành chính đáp ứng việc cung cấp, thực hiện trên môi trường điện tử (toàn trình, một phần) để cài đặt, cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để triển khai thực hiện.

*b) Trách nhiệm thực hiện:*

- Đơn vị chủ trì: Các phòng, ban, ngành, đơn vị, địa phương có dịch vụ công thiết yếu cần triển khai trong danh mục quy định.

- Đơn vị phối hợp: Văn phòng HĐND& UBND huyện.

c) Thời gian hoàn thành: Trong tháng 7/2024.

## 1.2. Đảm bảo các điều kiện triển khai DVCTT

### 1.2.1. Đảm bảo các điều kiện chung để triển khai DVCTT

#### a) Nhiệm vụ, giải pháp:

- Phối hợp đẩy nhanh tiến độ rà soát, nâng cấp, chỉnh sửa, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đáp ứng các chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông. Quản lý, kiểm tra, bảo trì, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu tại Văn bản số 708/BTTTT-CATTT ngày 02/3/2024, Văn bản số 1552/BTTTT-THH ngày 26/4/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông, bảo đảm việc kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu khác phục vụ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử (DVCTT).

- Phối hợp rà soát việc cấp và sử dụng chữ ký số của các cơ quan, đơn vị, địa phương để đảm bảo việc cấp và sử dụng chữ ký số hiệu quả, đúng quy định; chỉ đạo các doanh nghiệp đủ điều kiện tăng cường cung cấp chữ ký số công cộng cho người dân và bảo đảm sẵn sàng chức năng ký số từ xa trên cổng dịch vụ công cho người dân sử dụng để thực hiện DVCTT.

- Tiếp tục phối hợp triển khai chữ ký số công cộng; hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng chữ ký số công cộng để ký số tài liệu, hồ sơ Dịch vụ công trực tuyến, nâng cao mức độ thuận lợi, bảo mật cho các giao dịch điện tử. Tích hợp đa dạng các đơn vị cung cấp chữ ký số công cộng lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn các đơn vị, địa phương trong việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia; thường xuyên nắm bắt, cập nhật, phối hợp xử lý các lỗi xảy ra trong quá trình thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

- Phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm xác định nguyên nhân, có biện pháp khắc phục, xử lý tình trạng không đồng bộ đầy đủ dữ liệu tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo các chỉ tiêu quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

#### b) Trách nhiệm thực hiện:

- Chủ trì: Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND&UBND huyện.

- Phối hợp: Các phòng, ban, ngành, đơn vị, địa phương.

c) Thời gian thực hiện: Hoàn thành tháng 7/2024.

### 1.2.2. Thường xuyên rà soát, nâng cấp trang thiết bị tại Trung tâm Hành chính công huyện, các phòng chuyên môn cấp huyện, UBND các xã, thị trấn và **Bộ phận Một cửa đảm bảo việc thực hiện DVCTT**

#### a) Trách nhiệm thực hiện:

- Chủ trì: Văn phòng HĐND&UBND huyện; UBND các xã, thị trấn.

- Phối hợp: Phòng Văn hóa và Thông tin.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

## **2. Về nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng DVCTT**

2.1. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC

### *a) Nhiệm vụ, giải pháp:*

- Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm HCC huyện và Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn nghiên cứu, nắm chắc quy trình, nghiệp vụ, đẩy mạnh thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn, “cầm tay, thực hiện”, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đăng ký, tạo tài khoản qua Dịch vụ công Quốc gia hoặc sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 02 để thực hiện nộp hồ sơ TTHC qua DVCTT, thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đối với các TTHC có quy định phí, lệ phí.

- Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức khi tham gia quy trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp phải cập nhật đầy đủ hồ sơ giải quyết TTHC theo quy định, đặc biệt đối với các hồ sơ TTHC phát sinh qua DVCTT, tránh trường hợp nhận được hồ sơ nhưng không cập nhật ngay vào phần mềm Một cửa điện tử, đồng thời thực hiện việc ký số thành phần hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo đúng quy định.

- Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các cơ quan, đơn vị, địa phương tiên phong, gương mẫu nộp hồ sơ trực tuyến khi giải quyết các TTHC của cá nhân, gia đình để thực hiện DVCTT.

### *b) Trách nhiệm thực hiện:*

- Chủ trì: Các phòng, ban, ngành, đơn vị, đoàn thể cấp huyện; UBND các xã, thị trấn.

- Phối hợp: Văn phòng HDND&UBND, Phòng Văn hóa và Thông tin.

*c) Thời gian thực hiện:* Thường xuyên, cao điểm từ tháng 7/2024.

2.2. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia

### *a) Trách nhiệm thực hiện:*

- Chủ trì: Phòng Tư Pháp; UBND các xã, thị trấn.

- Phối hợp: Văn phòng HDND&UBND, Phòng Văn hóa và Thông tin.

*b) Thời gian thực hiện:* Thường xuyên, cao điểm tháng 7/2024.

2.3. Phát huy tối đa vai trò, trách nhiệm của cán bộ tại Trung tâm Hành chính công huyện và Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn

### *a) Nhiệm vụ, giải pháp:*

Tiếp tục đôn đốc, hướng dẫn thực hiện Công văn số 3370 /UBND-HCC ngày 30/6/2023 của UBND tỉnh về việc tuyên truyền, khuyến khích người dân, doanh nghiệp lựa chọn, thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và triển khai thí điểm “một số TTHC, một số ngày không nộp văn bản giấy”; Kế hoạch số 102/KH-UBND, ngày 28/7/2023 thí điểm thực hiện chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Hành chính công huyện; hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận một cửa

các cấp, thay đổi tư duy từ “làm hộ, làm thay” sang hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp; quan tâm hỗ trợ, giúp đỡ các đối tượng yếu thế (người già, người khuyết tật...). Chỉ đạo cán bộ tiếp nhận hồ sơ thực hiện xử lý, phản hồi thông tin cho người dân nhanh chóng, đầy đủ trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Đặc biệt, các thông tin liên quan thành phần hồ sơ; thanh toán phí, lệ phí.

*b) Trách nhiệm thực hiện:*

- Chủ trì: Trung tâm Hành chính công huyện và Bộ phận Một cửa cấp xã.
- Phối hợp: Văn phòng HĐND&UBND, Phòng Văn hóa và Thông tin.

*c) Thời gian thực hiện:* Thường xuyên, cao điểm tháng 7/2024.

2.4. Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Tổ chuyển đổi số cộng đồng tại các thôn, tổ dân phố

*a) Nhiệm vụ, giải pháp:*

- Chỉ đạo Tổ chuyển đổi số cộng đồng “Đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người”, hỗ trợ từng hộ gia đình sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 02 để thực hiện nộp hồ sơ TTHC qua DVCTT, thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Chọn cách làm "Người biết DVCTT dạy người chưa biết DVCTT". Các Tổ Chuyển đổi số cộng đồng tại thôn, tổ dân phố tiếp tục hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT, "cầm tay chỉ việc", tuyên truyền vận động người biết sử dụng DVCTT hướng dẫn, giúp đỡ người chưa biết sử dụng DVCTT.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn kiến thức cho Tổ chuyển đổi số cộng đồng các thôn, tổ dân phố trên địa bàn.

*b) Trách nhiệm thực hiện:*

- Chủ trì: UBND các xã, thị trấn.
- Phối hợp: Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND&UBND, Huyện đoàn, Công an huyện.

*c) Thời gian thực hiện:* Thường xuyên, cao điểm từ ngày 1/8/2024.

### **3. Công tác kiểm tra, giám sát kết quả thực hiện Kế hoạch**

3.1. Thường xuyên kiểm tra, giám sát theo thời gian thực trên môi trường số về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm Hành chính công huyện và Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn

*a) Trách nhiệm thực hiện:*

- Chủ trì: Văn phòng HĐND&UBND; UBND các xã, thị trấn.
- Phối hợp: Phòng Văn hóa và Thông tin.

*b) Thời gian thực hiện:* Thường xuyên hoặc đột xuất.

3.2. Kiểm tra việc thực hiện các chỉ tiêu tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; khó khăn, vướng mắc; cách làm hay; đề kịp thời tham mưu UBND huyện chỉ đạo giải quyết

*a) Trách nhiệm thực hiện:*

- Chủ trì: Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND&UBND.
- Phối hợp: Các phòng, ban, ngành, đơn vị, đoàn thể cấp huyện; UBND các xã, thị trấn.

b) *Thời gian thực hiện:* Hoàn thành xong trước ngày 30/9/2024.

3.3. Báo cáo kết quả triển khai, thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch

a) *Trách nhiệm thực hiện:*

- Đơn vị chủ trì: Các phòng, ban, ngành, đơn vị, đoàn thể cấp huyện; UBND các xã, thị trấn.

- Đơn vị tổng hợp: Phòng Văn hóa và Thông tin.

b) *Thời gian thực hiện:* Các đơn vị, địa phương báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này **trước ngày 01/10/2024** (UBND cấp huyện tổng hợp kết quả của UBND cấp xã trực thuộc).

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, ban, ngành, đơn vị, đoàn thể cấp huyện, UBND các xã, thị trấn: Căn cứ nhiệm vụ cụ thể được nêu tại Kế hoạch này tổ chức triển khai các nhiệm vụ được phân công đảm bảo chất lượng, tiến độ thực hiện; kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc và đề xuất UBND huyện xem xét chỉ đạo, giải quyết.

2. Trung tâm Văn hoá - Truyền thông, Cổng thông tin điện tử huyện:

Thường xuyên thông tin, tuyên truyền tình hình triển khai, kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

Trung tâm Văn hoá - Truyền thông tổng hợp, xây dựng phóng sự (*thời lượng: 10 - 15 phút*) về kết quả thực hiện Kế hoạch này phát tại Hội nghị tổng kết chiến dịch cao điểm (*dự kiến tổ chức ngày 10/10/2024*).

3. UBND các xã, thị trấn tăng cường tuyên truyền và chỉ đạo nâng cao vai trò, hiệu quả hoạt động của BCD chuyển đổi số cấp xã và các tổ chuyên đổi số cộng đồng trong việc hướng dẫn thực hiện các nội dung được giao. Tổng hợp báo cáo kết quả hàng tháng gửi UBND huyện để tổng hợp, theo dõi, chỉ đạo.

4. Giao phòng Văn hoá và Thông tin phối hợp Văn phòng HĐND&UBND huyện làm đầu mối tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo UBND huyện theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Chiến dịch cao điểm “*Nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Lộc Hà*”, Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở TT&TT;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị, đoàn thể cấp huyện;
- Chánh VP, các PCVP UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, VH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Việt Hùng**