

Số: /QĐ-UBND

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 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 sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã năm 2023

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

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 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 96/TTr-STTTT ngày 16/10/2023 về việc 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.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Triển khai giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho các sở, ban, ngành (trừ Thanh tra tỉnh); Ủy ban nhân dân cấp huyện, 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 Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, 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 Báo Bà Rịa - Vũng Tàu, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh,

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.

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.

- Cơ quan đơn đốc: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Tư pháp và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân (UBND) cấp huyện, cấp xã; Báo Bà Rịa - Vũng Tàu, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh.

- 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 Công văn số 5436/UBND-VP ngày 16/5/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan nhà nước đã được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị có liên quan.

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

- 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 UBND tỉnh.

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

- Thời gian hoàn thành: trong tháng 11/2023: Các sở, ban, ngành 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 UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

trước ngày 10/11/2023). UBND cấp huyện 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 cấp huyện, cấp xã và báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh trong báo cáo cải cách TTHC thường kỳ tháng 11, tháng 12.

4. Rà soát các TTHC đủ điều kiện để cung ứng DVCTT thực hiện toàn trình, DVCTT thực hiện một phần trên Hệ thống thông tin Giải quyết TTHC tỉnh

- Căn cứ các tiêu chí để cung cấp DVCTT toàn trình, DVCTT một phần được quy định tại Điều 11 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; Điều 13 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; hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Công văn số 4946/BTTTT-CĐSQG ngày 04/10/2022 về việc hướng dẫn triển khai Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, để thực hiện rà soát, thống kê, lập danh mục TTHC thực hiện DVCTT toàn trình, danh mục TTHC thực hiện DVCTT một phần trên Hệ thống thông tin Giải quyết TTHC tỉnh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã).

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn, theo dõi, đơn đốc, tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) đủ điều kiện cung ứng DVCTT toàn trình, một phần trên Hệ thống thông tin Giải quyết TTHC tỉnh thay thế cho Quyết định số 1425/QĐ-UBND ngày 15/06/2023 công bố danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình, danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành.

- Thời gian hoàn thành: các sở, ban, ngành gửi Danh mục về Văn phòng UBND tỉnh (theo mẫu do Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn). Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố **trước ngày 10/11/2023**.

5. 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 UBND tỉnh

- Cơ quan thực hiện: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

- Thời gian hoàn thành: **thường xuyên**

6. 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: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, 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.**

7. 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 Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã; trong đó phân công lịch hỗ trợ, hướng dẫn.

- Cơ quan đơn đốc: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ.

- Cơ quan thực hiện: Văn phòng UBND tỉnh (đối với DVCTT thực hiện tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh); UBND cấp huyện, cấp xã (đối với DVCTT thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã).

- 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: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện.

- Cơ quan thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn.

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

8. Rà soát, đề xuất quy định mức thu phí, lệ phí sử dụng DVCTT để khuyến khích người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến; nghiên cứu, đề xuất việc giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy

a) Rà soát, đề xuất quy định mức thu phí, lệ phí sử dụng DVCTT để khuyến khích người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến.

- Cơ quan đơn đốc: Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương.

- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện thực hiện rà soát, đề xuất quy định mức thu phí, lệ phí đối với các TTHC thực hiện DVCTT toàn trình, DVCTT một phần thuộc thẩm quyền giải quyết (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 85/2019/TT-BTC ngày 29/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính Hướng dẫn về phí và lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Thời gian hoàn thành: các sở, ban, ngành rà soát, đề xuất và gửi về Sở Tài chính để Sở Tài chính tổng hợp và xây dựng dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh quy định mức thu phí, lệ phí đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét tại kỳ họp giữa năm 2024.

b) 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: Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

- Thời gian hoàn thành: **trước ngày 15/11/2023.**

9. Nghiên cứu đưa DVCTT toàn trình, một phần vào chương trình ngoại khóa, sinh hoạt chuyên đề tại các trường trung học phổ thông trở lên trên địa bàn tỉnh

- Nghiên cứu, đề xuất xây dựng chương trình ngoại khóa, chương trình tìm hiểu, các cuộc thi, vận động, tuyên truyền về cách thức sử dụng DVCTT đối với học sinh, sinh viên tại các trường trung học phổ thông trở lên trên địa bàn tỉnh, nhằm hướng tới xây dựng một thế hệ công dân số cho tương lai, là nòng cốt trong triển khai, ứng dụng các nền tảng số, chính quyền số của tỉnh.

- Cơ quan đơn đốc: Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì (lĩnh vực giáo dục), Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chủ trì (lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp), phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh tỉnh, UBND cấp huyện.

- Cơ quan thực hiện: các trường trung học phổ thông, trung tâm giáo dục thường xuyên, trường trung cấp, cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh.

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

10. 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: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.
- Thời gian hoàn thành: **trong tháng 11/2023.**

11. *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: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.
- Thời gian hoàn thành: **thường xuyên**

12. *Rà soát lại các TTHC, DVCTT, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng để đề xuất 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*

- Cơ quan đơn đốc: Văn phòng UBND tỉnh.
- Cơ quan thực hiện: các sở, ban, ngành, địa phương; Công an tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã.
- Thời gian hoàn thành: **trong tháng 11/2023.**

13. *Thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các DVCTT, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng. Đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin hướng dẫn một cách đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện*

- Cơ quan đơn đốc: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông; các sở, ban, ngành, địa phương.
- Thời gian hoàn thành: **trong tháng 11/2023.**

14. *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 DVCTT*

- Cơ quan đơn đốc: Sở Thông tin và Truyền thông.
- Cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông; các sở, ban, ngành, địa phương.
- Thời gian hoàn thành: **trong tháng 11/2023.**

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã

- Người đứng đầu các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Điều 1, Điều 2 của Quyết định này.

- Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về DVCTT nêu trên là cơ sở để Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

- 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 (UBND cấp huyện tổng hợp báo cáo kết quả của UBND cấp xã trên địa bàn) gửi Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ tổng hợp để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu thường xuyên, liên tục giữa Hệ thống thông tin Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin Báo cáo quốc gia, Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định.

- Khẩn trương 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.

- Rà soát, bổ sung tính năng, chức năng trên Hệ thống thông tin Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đảm bảo 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 giờ hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng.

- 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. Hệ thống thông tin Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cần tích hợp và khai thác các biểu khảo sát từ VNForm, thường xuyên nắm bắt ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công.

- Rà soát, bổ sung tính năng, chức năng trên 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 Cổng Dịch vụ công: email, SMS và thông báo trên Cổng Dịch vụ công. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua ứng dụng Zalo.

- Khẩn trương triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động (app Dịch vụ công) bảo đảm thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng.

- 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; phối hợp Cục Chuyển đổi số quốc gia - Bộ Thông tin và Truyền thông mỗi khi việc kết nối gặp sự cố hoặc có vấn đề bất thường xảy ra.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đôn 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. Sở Nội vụ

- 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 tỉnh để có giải pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh 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 UBND tỉnh

- Tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC đủ điều kiện để cung ứng DVCTT toàn trình, một phần trên Hệ thống thông tin Giải quyết TTHC tỉnh và thực hiện việc cấu hình cập nhật, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Giao Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh tuyên truyền, vận động, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến khi đến Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh liên hệ giải quyết TTHC; kiện toàn Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh; phân công lịch hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động của Tổ hướng dẫn DVCTT tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc việc triển khai các nhiệm vụ nêu trên.

5. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh quy định mức thu phí, lệ phí đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện, trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, quyết định trong kỳ họp giữa năm 2024.

6. Sở Tư pháp

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.

7. Sở Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện, các cơ quan, đơn vị liên quan có kế hoạch triển khai tuyên truyền về cách thức sử dụng DVCTT toàn trình, DVCTT một phần đến học sinh, sinh viên tại các trường trung học phổ thông, trung tâm giáo dục thường xuyên, cao đẳng, đại học trên địa bàn tỉnh.

8. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Chủ trì, phối hợp với UBND cấp huyện, các cơ quan, đơn vị liên quan có kế hoạch triển khai tuyên truyền về cách thức sử dụng DVCTT toàn trình, DVCTT một phần đến sinh viên tại các trường trung cấp, cao đẳng nghề trên địa bàn tỉnh.

9. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện tỷ lệ DVCTT toàn trình, DVCTT một phần và thanh toán trực tuyến tại các xã, phường, thị trấn 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, đôn 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 đối với UBND cấp huyện, cấp xã.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để được hướng dẫn, chỉ đạo kịp thời.

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

- 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, thôn, 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 tỉnh phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, UBND cấp huyện 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.

11. Báo Bà Rịa - Vũng Tàu, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, 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. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc giao chỉ tiêu thực hiện DVCTT cho các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã năm 2023.

Điều 5. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, 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 Chính phủ (để b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (để b/c);
- TTr.Tỉnh ủy (để b/c);
- TTr.HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- MTTQ và các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh;
- Báo Bà Rịa - Vũng Tàu; Đài PTTH tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử của tỉnh;
- Lưu: VT, STTTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đặng Minh Thông