

KẾ HOẠCH

**Nâng cao tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 3, 4 và tiếp nhận,
trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích năm 2021
trên địa bàn thành phố Vũng Tàu**

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025;

Căn cứ Văn bản số 1145/BTTTT-THH ngày 19/4/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn, đôn đốc xây dựng kế hoạch triển khai và hoàn thành mục tiêu cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4 trong năm 2021;

Căn cứ Văn bản số 3847/UBND-VP ngày 13/04/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai nội dung đột phá nhiệm kỳ 2020 - 2025; và thực hiện khâu đột phá năm 2021 theo Văn bản số 1844-CV/BCSD ngày 09/02/2021 của Ban Cán sự đảng UBND tỉnh;

Thực hiện Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 16/6/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 3, 4 và tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích năm 2021 trên địa bàn tỉnh.

Ủy ban nhân dân Thành phố Vũng Tàu ban hành Kế hoạch nâng cao tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 3, 4 và tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích năm 2021 trên địa bàn thành phố như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đẩy mạnh triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra; công khai, minh bạch quá trình giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, đồng thời đổi mới chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân, doanh nghiệp, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

- Thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, phục vụ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu

- Tuyên truyền nâng cao nhận thức và hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố; phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng đơn vị trong việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, ban ngành và địa phương trong việc nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ qua mạng của người dân và doanh nghiệp, góp phần cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố.

- Đến cuối quý III năm 2021, hoàn thành cung cấp 100% dịch vụ công mức độ 3, 4 và cung cấp lên mức độ 4 đối với tất cả dịch vụ công đủ điều kiện. Đảm bảo 50% số thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ; 20% hồ sơ được giải quyết trực tuyến ở mức độ 3, 4.

- Đảm bảo 50% số thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích có phát sinh hồ sơ; 5% số hồ sơ được tiếp nhận và 20% số hồ sơ được trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 3, 4

1.1. Tăng cường công tác tuyên truyền việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp:

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng về sự thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết của cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp, góp phần gia tăng mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích. Chú trọng đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng. Phân loại các nhóm đối tượng để truyền thông, hướng dẫn phù hợp, đặc biệt là các tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng tài liệu giới thiệu và tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến với nhiều hình thức đa dạng, ngắn gọn, dễ hiểu (như: tài liệu in giấy, hình ảnh minh họa, video hướng dẫn...), 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 các phường, xã.

- Mở rộng tuyên truyền trên các trang mạng xã hội để tác động trực tiếp đến giới trẻ, từ đó có thêm kênh thông tin đưa lợi ích của việc sử dụng dịch vụ

công trực tuyến đến hộ gia đình và xã hội, tạo sự đồng thuận, hiệu ứng lan truyền trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng chuyên mục, chuyên trang đưa tin, bài viết và phóng sự về giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 trên các Đài truyền thanh thành phố và phường, xã, trang thông tin điện tử của thành phố, diễn đàn trực tuyến...

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, tích cực hướng dẫn và khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng kết quả “Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc và 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 thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố; các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Cơ quan phối hợp: Phòng Nội vụ, Phòng Tư pháp, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã, Thành Đoàn Vũng Tàu, Trung tâm VH-TT thành phố.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

1.2. Áp dụng danh mục dịch vụ công mức độ 3, 4 trong nội bộ các cơ quan nhà nước phải thực hiện bằng hình thức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến:

- Thông báo áp dụng danh mục dịch vụ công mức độ 3, 4 trong nội bộ các cơ quan nhà nước phải thực hiện bằng hình thức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến, không thực hiện tiếp nhận và giải quyết bằng hình thức trực tiếp.

- Cơ quan chủ trì: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin.

- Thời gian hoàn thành: Quý III năm 2021.

1.3. Phân công đầu mối hỗ trợ, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến:

- Đảm bảo bố trí công chức tiếp nhận hồ sơ hoặc công chức làm công tác cải cách hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp đăng ký hồ sơ trực tuyến. Ngoài ra, có thể phối hợp Bưu điện Thành phố triển khai việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng.

- Cơ quan chủ trì: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã, Bưu điện Thành phố.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

1.4. Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất hình thức khuyến khích người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến:

- Chủ động giảm thời gian giải quyết và ưu tiên giải quyết đối với các hồ sơ được người dân, doanh nghiệp nộp trực tuyến. Tùy vào tình hình thực tế, các cơ quan, đơn vị tiếp tục nghiên cứu, áp dụng các hình thức mới, cách làm hay trong việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành các chính sách khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi nộp hồ sơ trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

1.5. Đẩy mạnh trao đổi, tiếp thu ý kiến của người dân, doanh nghiệp:

- Tổ chức các buổi hội thảo, đối thoại để lắng nghe ý kiến, phản ánh của người dân, doanh nghiệp đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, từ đó có biện pháp khắc phục kịp thời, nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn.

- Tăng cường các hình thức tiếp nhận ý kiến, phản ánh của người dân, doanh nghiệp như: đường dây nóng cải cách hành chính, hộp thư góp ý, phần mềm lấy ý kiến của người dân, hỏi đáp trực tuyến...

- Cơ quan chủ trì: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Cơ quan phối hợp: Văn Phòng thành phố, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích

2.1. Tăng cường công tác tuyên truyền việc cung ứng danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đến người dân, doanh nghiệp:

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng về lợi ích của các thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết, thực hiện.

- Thực hiện niêm yết, công khai kịp thời, đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, quy trình tiếp nhận và trả kết quả, các loại phí, lệ phí theo quy định tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã, trang thông tin điện tử... để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, tìm hiểu thủ tục hành chính.

- Cơ quan chủ trì: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã, Bưu điện Thành phố.

- Cơ quan phối hợp: Phòng Nội vụ, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã, Thành Đoàn Vũng Tàu, Trung tâm VH-TT thành phố.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên

1.2. Tăng cường việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích:

- Tiếp tục thực hiện chủ trương tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định. Triển khai việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ngoài giờ hành chính và theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp tại một số lĩnh vực phù hợp. Đẩy mạnh triển khai mô hình hẹn giờ hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà theo Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 26/12/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Cơ quan chủ trì: Bưu điện Thành phố.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

1.3. Nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ, tăng cường tổ chức tập huấn việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích:

Thường xuyên rà soát, lựa chọn các thủ tục có phát sinh nhiều hồ sơ để tổ chức tập huấn cho nhân viên Bưu điện nắm rõ các quy định, quy trình nghiệp vụ, kỹ năng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, nâng cao hơn nữa nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên bưu điện, bảo đảm an ninh, an toàn, hiệu quả, thuận lợi và phục vụ tốt nhất nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Cơ quan chủ trì: Các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã.

- Cơ quan phối hợp: Bưu điện thành phố Vũng Tàu.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị mình; xây dựng kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình đảm bảo hoàn thành mục tiêu được giao gửi Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ để tổng hợp, theo dõi.

- Nêu cao trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện việc nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với các thủ tục hành chính trong nội bộ các cơ quan nhà nước và từng cán bộ, công chức, viên chức trước. Cán bộ, công chức, viên chức phải đi đầu trong thực hiện thủ tục hành chính mức độ 3, 4.

- Chỉ đạo công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và các phường, xã của đơn vị mình chủ động tuyên truyền, vận động và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, hỗ trợ tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

- Nghiên cứu, đề xuất, thực hiện các giải pháp để khuyến khích, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích đối với các thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị mình cung cấp.

- Chủ động phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND Thành phố, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ để được hỗ trợ, hướng dẫn trong quá trình thực hiện.

- Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện lồng ghép vào báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm về tình hình ứng dụng công nghệ thông tin tại cơ quan, đơn vị gửi về Văn phòng HĐND và UBND Thành phố tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Văn phòng HĐND và UBND Thành phố

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã cập nhật kịp thời thủ tục hành chính, cấu hình dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai và nắm bắt kịp thời việc thực hiện Kế hoạch này; tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Tổng hợp báo cáo định kỳ hàng tháng, quý về tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 trên địa bàn thành phố.

3. Phòng Nội vụ Thành phố

- Hàng năm, lồng ghép nội dung về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và bưu chính công ích trong tổ chức khảo sát xã hội học, lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có giải pháp cải thiện tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Đưa nội dung thực hiện dịch vụ công mức độ 3, 4 của các cơ quan, đơn vị để xem xét đánh giá thi đua, khen thưởng công tác cải cách hành chính hàng năm. Kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố khen thưởng tập thể, cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ trong Kế hoạch này.

4. Phòng Tư pháp Thành phố

- Đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn cho đội ngũ lãnh đạo, công chức tham gia quy trình nghiệp vụ “Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc và 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” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Tổ chức tập huấn, quán triệt tới các cơ quan, đơn vị có liên quan, đặc biệt là công chức tư pháp trên địa bàn thành phố về “Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc và Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính”. Đồng thời đẩy mạnh các biện pháp tuyên truyền, phổ biến hình thức chứng thực điện tử cho người dân, tổ chức.

5. Phòng Tài chính – Kế hoạch Thành phố

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, cân đối, bố trí nguồn kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch này theo đúng quy định hiện hành.

6. Thành Đoàn Vũng Tàu và các cơ quan đoàn thể Thành phố

Tích cực tham gia công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính 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 thực hiện cải cách hành chính của các cơ quan, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức.

7. Trung tâm Văn hóa Thông tin và Thể thao Thành phố

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các nội dung trong Kế hoạch này; đồng thời đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện, gương điển hình, các mô hình sáng kiến, cách làm hay trong việc xử lý trực tuyến mức độ 3, 4 và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đến nhân dân biết để tích cực hưởng ứng và kiểm tra, giám sát.

Xây dựng các chuyên mục, tin, bài, phóng sự,... để tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

8. Bưu điện thành phố Vũng Tàu

- Tăng cường công tác tuyên truyền, tập huấn việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; hỗ trợ người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận đăng ký hẹn giờ, hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhà qua hệ thống bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

9. Phòng Văn hóa và Thông tin Thành phố

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến về việc sử dụng và các tiện ích mang lại của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và Chủ tịch UBND các phường, xã kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (thay báo cáo);
- Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông (b/cáo);
- TTr Thành ủy, TTr HĐND thành phố (b/cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Các cơ quan chuyên môn;
- Thành Đoàn, các cơ quan đoàn thể TP;
- Trung tâm VHTT-TT TP;
- Bưu điện thành phố;
- UBND các phường, xã;
- Bộ phận TN&TKQ TPVT;
- Lưu: VT-CNTT (Cường).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Vũ Hồng Thuận