

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NHƠN MỸ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 666/UBND

Nhơn Mỹ, ngày 08 tháng 7 năm 2024

V/v Triển khai thực hiện
Kế hoạch số 1356/KH-UBND
ngày 01/7/2024 của UBND
huyện Chợ Mới.

Kính gửi: - Đảng ủy xã;

- Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã;

Căn cứ Kế hoạch số 1356/KH-UBND ngày 01/7/2024 của UBND huyện Chợ Mới về triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn huyện Chợ Mới. UBND xã yêu cầu các ban ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã, đặc biệt là công chức được phân công tại Bộ phận một cửa thực hiện một số nhiệm vụ, cụ thể:

Quán triệt và thực hiện nghiêm túc Kế hoạch số 1356/KH-UBND ngày 01/7/2024 của UBND huyện Chợ Mới về triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn huyện Chợ Mới.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã hỗ trợ, phục vụ người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, DVCTT, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan nhà nước.

Văn hóa - Thông tin phối hợp cùng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền thúc đẩy cá nhân, tổ chức sử dụng DVCTT đạt hiệu quả cao; tiết kiệm được thời gian, công sức, chi phí phát sinh; công khai, minh bạch thông tin, nội dung giải quyết từng TTHC của đơn vị.

Công chức phụ trách Kiểm soát TTHC xã đôn đốc các công chức có liên quan thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp và các chỉ tiêu được giao trong kế hoạch 1356/KH-UBND ngày 01/7/2024 của UBND huyện Chợ Mới.

Ủy ban nhân dân xã đề nghị tất cả các bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã chủ động phối hợp thực hiện nhiệm vụ, giải pháp được

giao, đảm bảo hoàn thành đúng thời gian quy định. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Bộ phận Văn phòng UBND xã (thông qua công chức phụ trách Kiểm soát TTHC) để tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Hồ Hữu Hậu

Số: 1356/KH-UBND

Chợ Mới, ngày 01 tháng 7 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn huyện Chợ Mới

Căn cứ Kế hoạch số 505/KH-UBND, ngày 21/5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn tỉnh An Giang

Căn cứ Kế hoạch số 227/KH-UBND ngày 31/01/2024 của UBND huyện Cải cách hành chính huyện Chợ Mới năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 706/KH-UBND ngày 12/4/2024 của UBND huyện Chuyển đổi số trên địa bàn huyện Chợ Mới năm 2024;

Ủy ban nhân dân (UBND) huyện xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) năm 2024 trên địa bàn huyện, với những nội dung thực hiện cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT năm 2024 và những năm tiếp theo trên địa bàn huyện Chợ Mới.

- Hỗ trợ, phục vụ người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), DVCTT, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan nhà nước.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền thúc đẩy cá nhân, tổ chức sử dụng DVCTT đạt hiệu quả cao; tiết kiệm được thời gian, công sức, chi phí phát sinh; công khai, minh bạch thông tin, nội dung giải quyết từng TTHC của các đơn vị.

2. Yêu cầu:

- Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cần đảm bảo nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; tận dụng tối đa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành trung ương và của tỉnh phục vụ giải quyết TTHC một cách hiệu quả, góp phần hiện đại hoá và đơn giản hoá TTHC.

- Giao nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị và gắn trách nhiệm với người đứng đầu cơ quan, đơn vị. Phát huy vai trò chủ động, sáng tạo để đạt được mục tiêu đã đề ra, nâng cao chất lượng, cung cấp DVCTT.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể.

2. Phối hợp cấp tỉnh triển khai nâng cấp, cập nhật đáp ứng các yêu cầu, hướng dẫn đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Phối hợp cấp tỉnh thực hiện rà soát và lựa chọn các TTHC đủ điều kiện trong phạm vi bộ, ngành, địa phương đảm bảo triển khai DVCTT 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 DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

4. Ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Phối hợp cấp tỉnh nghiên cứu, rà soát đề xuất xem xét, có chính sách giảm phí, lệ phí để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.

6. Ưu tiên xem xét, giải quyết trước thời hạn hồ sơ trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.

7. Chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng DVCTT.

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.

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.

10. Phối hợp với các sở, ngành chủ quản thực hiện rà soát lại các TTHC, DVCTT, 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.

11. Phối hợp xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác thực chất, 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 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.

12. Hướng dẫn triển khai chức năng ký số từ xa trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện DVCTT.

13. Phối hợp thực hiện kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định.

14. Phát huy Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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.

15. Phối hợp cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân (như thông tin hướng dẫn TTHC, 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.

16. 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 TTHC trên môi trường mạng.

17. Phối hợp cấp tỉnh triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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 các ứng dụng OTT (như Zalo).

18. Phối hợp cấp tỉnh triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng.

19. Phát huy các điểm phục vụ Bưu chính công ích trong tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ;

(Chi tiết nhiệm vụ, giải pháp, phân công thực hiện và các chỉ tiêu tại phụ lục kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các ban, ngành huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn

- Giao Thủ trưởng các ban, ngành huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn theo dõi, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các nhiệm vụ và giải pháp được phân công theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước UBND huyện về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

- Thông tin, tuyên truyền, quán triệt cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan, đơn vị, địa phương trong các buổi hội, họp, sinh hoạt chi bộ,... nhằm tạo sự chuyển biến về nhận thức, nắm bắt thông tin kịp thời và tạo quyết tâm cao thực hiện nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT năm 2024 trên địa bàn huyện Chợ Mới.

- Nghiên cứu, lồng ghép các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện Kế hoạch này vào kế hoạch của cơ quan, đơn vị, địa phương để triển khai thực hiện có hiệu quả.

2. Phòng Văn hóa và Thông tin

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND&UBND huyện, đơn đốc các cơ quan, địa phương thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được giao tại Kế hoạch này.

- Phối hợp các cơ quan, địa phương báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ, tổng hợp khó khăn, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị báo cáo UBND huyện giải quyết.

3. Văn phòng HĐND&UBND huyện

Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin thực hiện việc theo dõi, đơn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai các nội dung, nhiệm vụ được UBND huyện giao tại Kế hoạch hành động này.

4. Đề nghị Kho bạc Nhà nước huyện, Chi Cục Thuế khu vực Chợ Mới – Phú Tân

Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin duy trì kết nối Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC huyện để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định.

5. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh huyện, Cổng thông tin điện tử của huyện

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến rộng rãi nội dung Kế hoạch này, thúc đẩy cá nhân, tổ chức sử dụng DVCTT đạt hiệu quả cao.

- Triển khai các nội dung thông tin, tuyên truyền; thực hiện các chuyên mục, phóng sự,... tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan hành chính của huyện cung cấp.

Ủy ban nhân dân huyện đề nghị các cơ quan, địa phương chủ động phối hợp thực hiện nhiệm vụ, giải pháp được giao, đảm bảo hoàn thành đúng thời hạn quy định. Trong quá trình triển khai thực hiện các cơ quan, đơn vị nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Phòng Văn hóa và Thông tin để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Sở TT&TT (để b/c);
- TT. Huyện ủy, TT. HĐND huyện (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các ban, ngành huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Võ Minh Nâng

ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN CHỢ MỚI

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHỤ LỤC I
NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ
DVCTT NĂM 2024 TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN CHỢ MỚI
(Kèm theo Kế hoạch số 1356/KH-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2024 của UBND huyện)

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
1	Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể.	Tham mưu UBND huyện ban hành Kế hoạch Triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT hàng năm trên địa bàn huyện.		Phòng Văn hóa và Thông tin	Văn phòng HĐND&UBND huyện; ban, ngành huyện; UBND xã, thị trấn	Thường xuyên	Kế hoạch Triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả DVCTT hàng năm trên địa bàn huyện Chợ Mới	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
2	Triển khai nâng cấp, cập nhật đáp ứng các tiêu chuẩn, hướng dẫn đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.	Thực hiện thuê dịch vụ CNTT cung cấp, triển khai tập huấn, vận hành sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh giai đoạn 2024 – 2029	Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT cung cấp, triển khai tập huấn, vận hành sử dụng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh giai đoạn 2024 – 2029	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng HĐND&UBND huyện; Phòng Văn hóa và Thông tin	Năm 2024	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	
3	Thực hiện rà soát và lựa chọn các TTHC đủ điều kiện trong phạm vi địa phương đảm bảo triển khai DVCTT toàn trình và một phần theo đúng quy định tại Nghị định số	Thực hiện rà soát và lựa chọn các TTHC đủ điều kiện trong phạm vi quản lý, đảm bảo triển khai DVCTT toàn trình và một phần	Thực hiện rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC để cung cấp DVCTT theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và hướng	Văn phòng UBND tỉnh	Các ban ngành huyện	Tháng 7/2024	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
	42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và DVCTT của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.		dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP					
4	Ban hành văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị, địa phương	Tham mưu UBND huyện ban hành Văn bản giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị, địa phương		Phòng Văn hóa và Thông tin	Văn phòng HĐND&UBND huyện	Tháng 6/2024	Văn bản giao chỉ tiêu lồng ghép trong Kế hoạch Triển khai thực hiện nhiệm vụ nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn huyện Chợ Mới	Chi tiết tại Phụ lục II
5	Ưu tiên xem xét, giải quyết trước thời hạn hồ sơ	Các cơ quan, địa phương rà soát danh mục DVC	Văn bản đề xuất danh mục DVC	Các ban, ngành huyện,	Văn phòng HĐND&UBND huyện	Năm 2024	Văn bản đề xuất	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
	trực tuyến để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT	trực tuyến, đề xuất Ưu tiên xem xét, giải quyết trước thời hạn hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy	trực tuyến Ưu tiên xem xét, giải quyết trước thời hạn hồ sơ trực tuyến so với xử lý hồ sơ giấy gửi Sở Thông tin và Truyền thông	UBND các xã, thị trấn				
6	Chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng DVCTT	Đẩy mạnh phát huy vai trò Tổ công nghệ số cộng đồng tại địa phương hỗ trợ hướng dẫn người dân thực hiện DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đăng ký tài khoản công dân trên cổng dịch vụ công, hỗ trợ	Tham mưu UBND huyện văn bản chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn hỗ trợ hướng dẫn người dân thực hiện DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đăng ký tài khoản	Phòng Văn hóa và Thông tin	UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên	Văn bản chỉ đạo và báo cáo kết quả	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
		chuẩn hóa thông tin thuê bao,...	công dân trên cổng dịch vụ công, hỗ trợ chuẩn hóa thông tin thuê bao,...					
7	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, địa phương lồng ghép nội dung hướng dẫn thực hiện DVCTT tại buổi sinh hoạt ngày pháp luật, sinh hoạt chuyên đề định kỳ hàng tháng tại cơ quan, địa phương		Các ban, ngành huyện, UBND xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin và	Thường xuyên	Lồng ghép nội dung hướng dẫn thực hiện DVCTT tại buổi sinh hoạt ngày pháp luật, sinh hoạt chuyên đề	
		Tổ chức buổi tập huấn, tuyên truyền nâng cao nhận thức về chuyển đổi số, kỹ năng số, kỹ năng chuyên		Sở Thông tin và Truyền thông	Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Phối hợp cấp tỉnh tổ chức tập huấn	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
		môn bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp DVCTT						
		Đăng ký, tham dự đầy đủ các lớp đào tạo bồi dưỡng, tập huấn về chuyển đổi số do Bộ TTTT tổ chức; các lớp bồi dưỡng tập huấn kỹ năng số, an toàn thông tin do Sở TTTT tổ chức		Sở Thông tin và Truyền thông	Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Tham dự đầy đủ các lớp đào tạo bồi dưỡng, tập huấn về chuyển đổi số do tỉnh triển khai	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
8	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	Tiếp tục đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích	Phối hợp rà soát, đề xuất bổ sung các TTHC không yêu cầu cá nhân, tổ chức phải có mặt trực tiếp, để bổ sung vào danh mục các TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích gửi Văn phòng UBND tỉnh	Các ban, ngành huyện, UBND xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Phối hợp cấp tỉnh thực hiện khi có yêu cầu	
			Các điểm tiếp nhận hồ sơ của đơn vị bưu chính công ích	Bưu điện huyện	Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Tăng tỷ lệ số hoá hồ sơ, TTHC giải quyết toàn trình.	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
			trang bị đầy đủ nhân lực, phương tiện số hoá hồ sơ, hỗ trợ người dân thực hiện DVCTT toàn trình.					
9	Phối hợp với các Sở, ngành chủ quản thực hiện rà soát lại các TTHC, DVCTT, 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	Phối hợp rà soát lại các TTHC, DVCTT, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng.		Các ban, ngành huyện, UBND xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Danh mục TTHC, DVCTT, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng	
		Phối hợp 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		Các ban, ngành huyện, UBND xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin	Thường xuyên	Thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại quy trình thực hiện TTHC, DVCTT	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
	liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện.	sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện						
10	Thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các DVCTT, cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác thực chất, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng.	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 đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một		Sở Thông tin và Truyền thông	Các ban ngành huyện, UBND các xã, thị trấn	Năm 2024	Hướng dẫn trải nghiệm người dùng đối với các DVCTT	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
		cách dễ dàng, thuận tiện						
11	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	Rà soát, đảm bảo tích hợp chức năng ký số từ xa của các nhà cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng đã kết nối tích hợp với Cổng eSign trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh		Sở Thông tin và Truyền thông	Các ban, ngành huyện, UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên	Hoàn thành tích hợp chức năng ký số từ xa	
12	Duy trì kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh	Duy trì kết nối theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông		Sở Thông tin và Truyền thông	Các ngành huyện liên quan	Thường xuyên	Phối hợp thực hiện khi cấp tỉnh có yêu cầu	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
	toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định							
13	Phát huy Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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	Thực hiện Kế hoạch thuê Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (giai đoạn 2024 – 2029). Trong đó, phải đảm bảo Kho dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đáp ứng theo quy định tại Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ		Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng HĐND&UBND huyện	2024 - 2029	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
14	Cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân ¹	Thiết lập 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 hoặc hỗ trợ tư vấn trực tuyến tự động (chatbot)		Sở Thông tin và Truyền thông	Các ban, ngành huyện, UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	
15	Khai thác Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và	Triển khai Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và	Văn bản triển khai Triển khai Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các ban, ngành huyện, UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên	Văn bản triển khai	

¹ Ví dụ: như thông tin hướng dẫn TTHC, Hỏi-Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng và Trợ lý ảo...

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
	Truyền thông triển khai đề khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm TTHC trên môi trường mạng.	Truyền thông triển khai đề khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm TTHC trên môi trường mạng	người dân (VNForm) để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm TTHC trên môi trường mạng					
		Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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		Phòng Văn hóa và Thông tin	Các ban, ngành huyện, UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
		vụ và cung cấp dịch vụ công						
16	Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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	Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm tối thiểu phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Cổng dịch vụ công: email, SMS, Zalo và thông báo trên Cổng dịch vụ công		Sở Thông tin và Truyền thông	Viện thông An Giang	Thường xuyên	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	

STT	Nhiệm vụ	Giải pháp	Chương trình/Kế hoạch thực hiện	Cơ quan thực hiện		Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến/Kết quả đạt được	Ghi chú
				Chủ trì	Phối hợp			
	qua các ứng dụng OTT (như Zalo).							
17	Triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng.	Triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng		Sở Thông tin và Truyền thông	Viễn thông An Giang	Thường xuyên	Phối hợp cấp tỉnh triển khai thực hiện khi có yêu cầu	

Danh mục gồm: 17 nhiệm vụ.

PHỤ LỤC II

GIAO CHỈ TIÊU CHO THỦ TRƯỞNG CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DVCTT, THANH TOÁN TRỰC TUYẾN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC NĂM 2024

(Kèm theo Kế hoạch số 505/KH-UBND ngày 21 tháng 5 năm 2024 của UBND tỉnh An Giang)

TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thực hiện trong năm 2024		Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu	
I	Chỉ tiêu về tích hợp, cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia					
1	Tỷ lệ DVCTT được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin; Các đơn vị có liên quan	%	100	Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến từ Cổng dịch vụ công quốc gia
II	Chỉ tiêu về sử dụng DVCTT					
1	Tỷ lệ TTHC có đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin; Các đơn vị có liên quan	%	100	- Đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh hằng năm để đạt điểm tối đa cần đạt tỷ lệ 100% (Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ) - Kế hoạch số 1247/KH-UBND ngày 29/12/2023 Cải cách hành chính tỉnh An Giang năm 2024
2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được người	Các ban, ngành	Phòng Văn hóa	%	50	- Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày

TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thực hiện trong năm 2024		Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu	
	dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa	huyện; UBND các xã, thị trấn	và Thông tin; Các đơn vị có liên quan			05/01/2024 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2024 - Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 27/02/2024 Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 trên địa bàn tỉnh An Giang
3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin; Các đơn vị có liên quan	%	100	Đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh hằng năm để đạt điểm tối đa cần đạt tỷ lệ 100% (Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ)
4	Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng DVCTT và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin; Các đơn vị có liên quan	%	100	

TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thực hiện trong năm 2024		Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu	
5	Mỗi hộ gia đình biết cách sử dụng và có tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công	Tổ Công nghệ số cộng đồng; Các ban, ngành; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin	%	100	100% hộ gia đình biết cách sử dụng và có tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên các Cổng dịch vụ công
6	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin	%	100	Đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh hàng năm để đạt điểm tối đa cần đạt tỷ lệ 100% (Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ)
7	Tỷ lệ đồng bộ kết quả xử lý hồ sơ TTHC	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin	%	100	Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 27/02/2024 Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 trên địa bàn tỉnh An Giang
8	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và phải liên thông, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Phòng Văn hóa và Thông tin	%	100	Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp

TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thực hiện trong năm 2024		Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu	
III	Chỉ tiêu về thanh toán trực tuyến					
1	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện; Phòng Văn hóa và Thông tin; các đơn vị có liên quan	%	45	- Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2024 - Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 27/02/2024 Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 trên địa bàn tỉnh An Giang - Đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh hằng năm để đạt điểm tối đa cần đạt tỷ lệ 100% (Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ)

TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thực hiện trong năm 2024		Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu	
2	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến trên tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện; Phòng Văn hóa và Thông tin; các đơn vị có liên quan	%	100	Đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh hằng năm để đạt điểm tối đa cần đạt tỷ lệ 100% (Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ)
3	Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến trên tổng số TTHC đang triển khai thanh toán trực tuyến	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện; Phòng Văn hóa và Thông tin; các đơn vị có liên quan	%	100	Đánh giá chỉ số cải cách hành chính tỉnh hằng năm để đạt điểm tối đa cần đạt tỷ lệ 100% (Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ)
IV	Chỉ tiêu về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (bao gồm hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến)					
	Tỷ lệ hồ sơ do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã được giải quyết trước hạn và đúng hạn	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện	%	95	Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ Nội vụ
V	Chỉ tiêu về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC					
1	Triển khai quy trình số hóa hồ	Các ban, ngành	Văn phòng			Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày

TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thực hiện trong năm 2024		Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu	
	sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC	huyện; UBND các xã, thị trấn	HĐND&UBND huyện; Phòng Văn hóa và Thông tin; các đơn vị có liên quan			27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ
	- Cấp Huyện			%	100	
	- Cấp Xã			%	100	
2	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Các ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND&UBND huyện; Phòng Văn hóa và Thông tin; các đơn vị có liên quan	%	80	Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 27/02/2024 Kế hoạch tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 trên địa bàn tỉnh An Giang