

**KẾ HOẠCH**  
**Hành động nâng cao hoạt động dịch vụ công trực tuyến**  
**trên địa bàn huyện Lâm Thao**

Thực hiện Kế hoạch số 2616/KH-UBND ngày 12/7/2023 của UBND tỉnh Phú Thọ về hành động nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Phú Thọ và Kế hoạch số 186/KH - UBND ngày 05/10/2022 của UBND huyện về nâng cao hoạt động dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Lâm Thao giai đoạn 2022 - 2025, UBND huyện xây dựng kế hoạch hành động triển khai thực hiện trên địa bàn huyện năm 2023 như sau:

**I. HIỆN TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

**1. Cung cấp và triển khai dịch vụ công trực tuyến**

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được triển khai đồng bộ, thống nhất đến 100% các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện; cung cấp 273 DVCTT, đạt 100%<sup>1</sup>, Trong đó, DVCTT toàn trình là 52 dịch vụ, đạt 19,04%.

**2. Đánh giá chung**

Công tác triển khai DVCTT được các cấp chính quyền quan tâm, đẩy mạnh. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được triển khai đồng bộ tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong việc giải quyết TTHC. Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến ngày càng tăng cao. Năm 2023 được UBND tỉnh đánh giá, xếp hạng mức độ Chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước tỉnh Phú Thọ đứng thứ 3 toàn tỉnh.

**3. Tồn tại, hạn chế**

- Việc triển khai kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu các Bộ, ngành Trung ương còn một số khó khăn, bất cập nên chưa tối ưu được quy trình, cắt giảm thời gian tiếp nhận, giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Triển khai DVCTT còn thấp do một số TTHC quy trình thực hiện còn phức tạp cho người dân khi thực hiện theo hình thức trực tuyến, tại bộ phận một cửa phần

---

<sup>1</sup> Trong năm 2022, hệ thống tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 59,87% (23.767/39.696 hồ sơ). Trong đó, cấp huyện tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 12.689/15.440 hồ sơ; cấp xã tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 45,67% (11.078/24.256 hồ sơ).

Từ tháng 01/2023 đến tháng 8/2023, hệ thống tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 78,68% (14.277/18.145 hồ sơ, tăng 38,14% so với cùng kỳ năm 2022). Trong đó, cấp huyện tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 91,08 % (7.086/7.780 hồ sơ, tăng 31,44% so với cùng kỳ năm 2022); cấp xã tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 69,38% (7.191/10.365 hồ sơ, tăng 39,37% so với cùng kỳ năm 2022)

lớn cán bộ phải thao tác, hỗ trợ giúp người dân thực hiện trên hệ thống; xiệc số hóa hồ sơ, kết quả TTHC mới dừng ở mức chuyển từ hồ sơ giấy sang các tệp điện tử, chưa thực hiện số hóa, xác thực điện tử.

- Công tác rà soát, đơn giản hóa các TTHC chưa được thực hiện đầy đủ, kịp thời dẫn tới khó khăn cho người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện, DVCTT.

## **II. KẾ HOẠCH NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN**

### **1. Mục tiêu đến hết năm 2023**

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến cấp huyện đạt trên 75%, cấp xã đạt trên 60%.

- 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình được cập nhật.

- Phần đầu 20% DVCTT toàn trình được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa; 50% hồ sơ TTHC được người dân và doanh nghiệp thực hiện trực tuyến từ xa.

- 100% TTHC được rà soát, đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình.

- 60% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- 100% người dân và doanh nghiệp sử dụng DVCTT được định danh và xác thực thông tin thông suốt, hợp nhất trên tất cả các hệ thống các cấp chính quyền.

- 100% các cơ quan, đơn vị triển khai hệ thống kiểm tra, giám sát, đơn đốc báo cáo đánh giá kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến.

### **2. Nhiệm vụ trọng tâm**

**2.1. Xây dựng cơ sở dữ liệu; kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến.**

Phối hợp triển khai xây dựng, kết nối, liên thông, chia sẻ các hệ thống cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia (Dân cư, Đất đai, Doanh nghiệp, Tài chính, Bảo hiểm, Hộ tịch) và CSDL chuyên ngành trên địa bàn huyện phù hợp theo yêu cầu, tiến độ của Chính phủ để phục vụ nhu cầu tìm kiếm, khai thác thông tin của người dân và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

**2.2. Đơn giản hóa, chuẩn hoá thực chất thành phần hồ sơ; thống nhất quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử đối với từng TTHC.**

Chỉ đạo rà soát, chuẩn hóa, đơn giản hóa thực chất các TTHC của huyện, xã để cắt giảm tối đa các thành phần thủ tục; thời gian, quy trình thực hiện; báo cáo, đề xuất cấp có thẩm quyền phê duyệt nhằm thống nhất các TTHC để thực hiện trên toàn tỉnh. Các thủ tục được đơn giản hóa phù hợp với hình thức cung cấp trực tuyến.

Tập trung vào các TTHC có số hồ sơ phát sinh nhiều ở cả 3 cấp để triển khai đơn giản hoá, chuẩn hoá.

**2.3. Nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ thực hiện TTHC trực tuyến**

Triển khai đồng bộ các giải pháp để nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Mở rộng dịch vụ BCCI, thanh toán không dùng tiền mặt, nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông, phủ sóng và mạng cáp quang đến hộ gia đình. Triển khai các biện pháp để cung cấp thông tin, khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp chuyển thực hiện TTHC theo hình thức trực tiếp sang trực tuyến; giải đáp kịp thời thắc mắc trong quá trình thực hiện các TTHC; theo dõi thông tin về tình trạng tiếp nhận, xử lý, trả kết quả TTHC.

#### ***2.4. Đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, kỹ thuật, nguồn nhân lực triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến***

Các cơ quan nhà nước tiếp tục đầu tư, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, ứng dụng, nhân lực và các nguồn lực khác để tổ chức, triển khai cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là tại cấp xã để đạt được các mục tiêu đề ra theo kế hoạch.

#### ***2.5. Nâng cao nhận thức, kỹ năng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến***

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn để nâng cao nhận thức, kỹ năng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Huy động tối đa sự tham gia của xã hội trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

### **3. Các giải pháp chủ yếu**

#### ***3.1. Tăng cường công tác chỉ đạo, đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị***

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp về kết quả thực hiện các chỉ tiêu của kế hoạch tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình phụ trách; Xây dựng lộ trình thực hiện cụ thể, gắn các mục tiêu, nhiệm vụ của kế hoạch này vào các chương trình, kế hoạch hoạt động của đơn vị; chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện các chỉ tiêu tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Chỉ đạo, quán triệt cán bộ công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ BCCI.

- Chỉ đạo, rà soát, đơn giản hóa, chuẩn hóa các TTHC; tích cực tham mưu xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết đối với các TTHC thuộc thẩm quyền phù hợp với thực tế và trên môi trường điện tử.

- Sử dụng các chỉ tiêu về tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các cơ quan, đơn vị tham gia cung cấp trực tiếp các TTHC.

#### ***3.2. Đẩy nhanh tiến độ số hóa, liên thông, chia sẻ CSDL***

- Chủ động phối hợp triển khai tích hợp, liên thông CSDL về dân cư với các hệ thống thông tin của tỉnh để phục vụ kịp thời công tác quản lý, chỉ đạo điều hành và phục vụ người dân, doanh nghiệp của chính quyền các cấp.

- Triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng tiến độ yêu cầu của Chính phủ.

### ***3.3. Huy động nguồn lực, đảm bảo các điều kiện triển khai dịch vụ công trực tuyến***

- Đẩy mạnh triển khai các giải pháp thanh toán trực tuyến phổ biến tại Bộ phận Một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã; đặc biệt khuyến khích triển khai thanh toán qua thiết bị di động ở vùng nông thôn, những nơi thanh toán qua ngân hàng, Internet chưa phát triển.

- Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính thường xuyên rà soát, lựa chọn các TTHC phát sinh nhiều hồ sơ để tổ chức tập huấn cán bộ nắm rõ quy trình, nghiệp vụ hướng dẫn tiếp nhận, trả kết quả TTHC.

- Hỗ trợ chi phí dịch vụ BCCI trong việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng viễn thông, mở rộng băng thông, đảm bảo đường truyền Internet hoạt động ổn định, đáp ứng nhu cầu người dân và doanh nghiệp trong việc truy cập, khai thác và sử dụng Cổng dịch vụ công và hệ thống một cửa điện tử trong cơ quan nhà nước của tỉnh.

- Thường xuyên, kiểm tra, rà soát, đầu tư, nâng cấp hệ thống trang thiết bị tin học tại cấp huyện, cấp xã đảm bảo hạ tầng để triển khai dịch vụ công trực tuyến. Hỗ trợ UBND cấp xã đầu tư, nâng cấp Bộ phận một cửa điện tử cấp xã; UBND cấp xã chủ động bố trí kinh phí trang bị đầy đủ các trang thiết bị CNTT đảm bảo đáp ứng yêu cầu đối với Bộ phận một cửa điện tử hiện đại cấp xã.

- Khuyến khích người dân sử dụng thiết bị di động thông minh, máy tính có kết nối Internet thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Thường xuyên phối hợp tổ chức đào tạo, hướng dẫn, nâng cao nghiệp vụ đối với cán bộ tại Bộ phận một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã khai thác và sử dụng các hệ thống CNTT trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Cung cấp kỹ năng, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng các ứng dụng Chính quyền điện tử, Chính quyền số; Tổ chức các buổi hội thảo, đối thoại lắng nghe ý kiến, phản ánh của người dân và doanh nghiệp về các khó khăn, vướng mắc đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, qua đó khắc phục kịp thời, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn.

- Huy động tối đa các nguồn lực và sự tham gia từ xã hội để triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến.

### ***3.4. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về việc triển khai và sử dụng dịch vụ công trực tuyến***

- Tập trung tuyên truyền nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến; Nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về hiệu quả, lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đổi mới nội dung, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền đảm bảo trực quan, sinh động, đơn giản, dễ hiểu; kết hợp các hình thức truyền thông truyền thống trực tiếp, trực quan tại các điểm tiếp nhận, trả kết quả; trên các phương tiện thông tin đại

chúng; sử dụng các phương thức truyền thông đa phương tiện, hiện đại qua mạng xã hội, kênh giao tiếp...

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến với nhiều hình thức đa dạng, ngắn gọn, dễ hiểu như: tài liệu giấy, hình ảnh minh họa, video hướng dẫn... đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan nhà nước, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

### ***3.5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; tiếp nhận thông tin phản hồi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp***

- Ứng dụng công nghệ hiện đại để kiểm tra, giám sát theo thời gian thực trên môi trường số về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã.

- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát, kịp thời xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc để nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận giải quyết thông qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ BCCI.

- Báo cáo hàng tháng về kết quả thực hiện các chỉ tiêu tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; khó khăn vướng mắc; cách làm hay; đơn vị thực hiện tốt, hạn chế; tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo kịp thời.

- Sử dụng kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC làm căn cứ để đánh giá xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị tham gia cung cấp trực tiếp các TTHC.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí “Nâng cấp hệ thống trang thiết bị hạ tầng công nghệ thông tin tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện, xã” thực hiện theo Quyết định số 2348/QĐ-UBND ngày 17/9/2021 của UBND tỉnh Phú Thọ và huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng HĐND&UBND huyện**

- Chủ trì phối hợp các đơn vị liên quan hướng dẫn, theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát, chuẩn hóa, đơn giản hóa các TTHC;

- Phối hợp, hướng dẫn các nội dung chuyên môn, nghiệp vụ về công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các vấn đề liên quan đến việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

- Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện triển khai dịch vụ công trực tuyến thống nhất đến hệ thống một cửa hiện đại cấp huyện, cấp xã.

- Chủ trì tham mưu chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch; tham mưu UBND huyện thành lập Đoàn kiểm tra hoạt động dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 1 năm tổng hợp kết quả báo cáo UBND huyện hoặc báo cáo khi có yêu cầu.

- Chủ động triển khai các giải pháp trong thẩm quyền nhằm khuyến khích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hình thức trực tuyến;

- Phối hợp với phòng Tài chính - Kế hoạch nghiên cứu, tham mưu UBND huyện triển khai hỗ trợ chi phí dịch vụ BCCI trong việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho người dân và doanh nghiệp; đề xuất, kiến nghị với cấp trên các giải pháp vượt thẩm quyền.

## **2. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện**

- Chủ trì phối hợp đơn vị liên quan tham mưu triển khai các giải pháp về kỹ thuật, công nghệ trong việc xây dựng, kết nối, liên thông CSDL; triển khai quy trình điện tử trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tham mưu UBND huyện chỉ đạo các doanh nghiệp Bru chính, Viễn thông nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ triển khai dịch vụ công trực tuyến. Làm đầu mối phối hợp với các đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến, hỗ trợ việc triển khai của các ngành, địa phương.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan truyền thông của huyện đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, các quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Hàng năm, tham mưu UBND huyện điều chỉnh, bổ sung các chỉ tiêu đảm bảo nội dung và tiến độ chuyển đổi số theo yêu cầu của tỉnh và cấp trên.

## **3. Phòng Tài chính- Kế hoạch huyện**

- Tham mưu UBND huyện bố trí kinh phí hỗ trợ UBND cấp xã đầu tư, nâng cấp Bộ phận một cửa điện tử cấp xã.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng dự toán, thanh quyết toán lĩnh vực CNTT theo quy định hiện hành.

## **4. Phòng Nội vụ huyện**

- Tham mưu các giải pháp để nâng cao trình độ cho cán bộ tham gia cung cấp dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC.

- Đưa nội dung triển khai dịch vụ công trực tuyến vào nội dung công tác thi đua, khen thưởng hàng năm; đề xuất biểu dương, khen thưởng trong triển khai thực hiện Kế hoạch.

## **5. Các cơ quan chuyên môn, Văn phòng Đăng kí đất đai và Phát triển quỹ đất; UBND các xã, thị trấn**

- Căn cứ Kế hoạch của UBND huyện, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện; định kỳ 6 tháng, 1 năm hoặc khi có yêu cầu tổng hợp kết quả báo cáo UBND huyện (qua phòng Văn hóa và Thông tin). Thủ trưởng các ngành, cơ quan chuyên môn thuộc huyện; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm trước UBND huyện về lãnh đạo, tổ chức thực hiện và kết quả thực hiện của ngành, địa phương.

- UBND cấp xã chủ động bố trí kinh phí trang bị đầy đủ các trang thiết bị CNTT đảm bảo đáp ứng yêu cầu đối với Bộ phận một cửa điện tử hiện đại cấp xã.

- Chủ trì thực hiện việc đơn giản hóa TTHC, chuẩn hóa thành phần hồ sơ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. Đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, nhân lực triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp với phòng Văn hóa và Thông tin và các cơ quan liên quan trong việc xây dựng, kết nối, chia sẻ CSDL; triển khai các giải pháp công nghệ, các dịch vụ phục vụ thực hiện giải quyết TTHC theo hình thức trực tuyến.

#### **6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội huyện**

Tuyên truyền sâu rộng về ý nghĩa, tầm quan trọng, hiệu quả của việc triển khai và sử dụng dịch vụ công trực tuyến đến đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân. Vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện các TTHC bằng hình thức trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch hành động nâng cao hoạt động dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về UBND huyện ( qua phòng Văn hóa và Thông tin) để tổng hợp xem xét, giải quyết./.

#### ***Nơi nhận:***

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở TT&TT tỉnh;
- TT: HU, HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Ủy ban MTTQ huyện;
- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể huyện;
- BCD chuyển đổi số cấp huyện;
- CVP, PCVP HĐND&UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, VHTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Ngô Đức Sáu**