

Số: 07 /CT-UBND

Quảng Ninh, ngày 28 tháng 9 năm 2018

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường triển khai, cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh

Thực hiện Nghị quyết số 36^a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử, Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; trong thời gian qua, công tác triển khai, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã được các Sở, Ban, ngành và một số địa phương tập trung chỉ đạo, thực hiện hiệu quả, mang lại nhiều tiện ích cho người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh. Hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến tập trung của tỉnh (<http://dichvucong.quangninh.gov.vn>) đã được xây dựng và đưa vào vận hành từ ngày 01/7/2016 với 100% thủ tục hành chính (TTHC) của tỉnh được cung cấp đầy đủ thông tin, công khai tình hình, tiến độ giải quyết; Trên 80% TTHC được cung cấp ở dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (1.534/1.795 TTHC); Trên 37.000 hồ sơ được nộp và tiếp nhận qua mạng.

Tuy nhiên, so với yêu cầu của Chính phủ, tiêu chí về cung cấp dịch vụ công trực tuyến (*Quyết định số 2948/QĐ-BNV ngày 28/12/2017 của Bộ Nội vụ*), hiện còn nhiều hạn chế, tỷ lệ nộp hồ sơ qua mạng rất thấp, đạt 2,6% (cấp tỉnh 41%, cấp huyện 1,9%, cấp xã 0,88%); Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ đạt 49,3%; Qua khảo sát sơ bộ, gần 70% người dân được khảo sát chưa biết đến Cổng dịch vụ công của tỉnh và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Những tồn tại, hạn chế nêu trên là do Thủ trưởng một số địa phương, đơn vị còn chưa thực sự quan tâm triển khai, thiếu kiên quyết trong công tác chỉ đạo để nâng cao các chỉ số về cung cấp dịch vụ công trực tuyến; chưa chủ động trong tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; chưa đánh giá đúng tầm quan trọng và lợi ích của việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Ngoài ra, người dân còn thiếu các kỹ năng, công cụ để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, có tâm lý lo ngại trong việc giao dịch trên môi trường mạng.

Để nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, góp phần duy trì vị trí dẫn đầu về chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin trong năm 2018 và những năm

tiếp theo. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tập trung triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

- Tổ chức quán triệt, xác định việc khai thác, sử dụng có hiệu quả các dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 để phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên trong cải cách hành chính, trong công tác chỉ đạo điều hành của địa phương, đơn vị.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, nâng cao nhận thức cho người dân, doanh nghiệp bằng nhiều hình thức về dịch vụ công trực tuyến, những lợi ích thiết thực và tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần chung tay cải cách hành chính của tỉnh.

- Có trách nhiệm chỉ đạo, hoàn thành chỉ tiêu hàng năm trong việc triển khai, nâng cao cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đạt: (1) Tối thiểu 60% tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm; (2) Tối thiểu 40% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 3; (3) Tối thiểu 30% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 4.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

- Chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Quản lý Điều hành Dự án xây dựng Chính quyền điện tử, Trung tâm HCC tỉnh và các đơn vị liên quan tổ chức ngay các lớp đào tạo, hướng dẫn các cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận giải quyết TTHC tại Trung tâm HCC cấp huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, đảm bảo nắm rõ về dịch vụ công trực tuyến, vị trí, vai trò, lợi ích, quy trình thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến để hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch trực tiếp chuyển sang nộp hồ sơ trực tuyến;

- Chỉ đạo Trung tâm HCC cấp huyện bố trí cán bộ hướng dẫn trực tiếp, đảm bảo đủ trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến; hoàn thành trước 15/10/2018;

- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chủ động triển khai các giải pháp phát huy hiệu quả tối đa trang thiết bị được đầu tư tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. xác định đây là điểm phục vụ, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Trung tâm Hành chính công các cấp chủ động phối hợp với các Ngân hàng trên địa bàn để sử dụng phương tiện thanh toán bằng thẻ và các dịch vụ thanh toán trực tuyến hoặc dịch vụ thu phí, lệ phí qua Bưu điện đối với các thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí nhằm giảm thiểu số lần đi lại và thời gian cho người dân, doanh

nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Thời gian thực hiện trong tháng 10/2018.

4. Ủy ban nhân dân các địa phương, Trung tâm hành chính công các cấp tăng cường phối hợp với Bưu điện tỉnh đẩy mạnh cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, đảm bảo hết năm 2018 đạt: (1) Tối thiểu 70% thủ tục hành chính đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích; (2) Tối thiểu 10% thủ tục hành chính được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích; (3) Tối thiểu 30% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Trung tâm Hành chính công tỉnh:

- Đôn đốc, hỗ trợ các Sở, Ban, ngành, các huyện, thị xã, thành phố thường xuyên rà soát, cập nhật, điều chỉnh kịp thời, đầy đủ, chính xác các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Quản lý điều hành dự án xây dựng Chính quyền điện tử, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất hoàn thiện các chức năng Cổng dịch vụ công của tỉnh để người dân, doanh nghiệp dễ tiếp cận và sử dụng với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Thực hiện quản trị về mặt nội dung Cổng dịch vụ công của tỉnh; Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan xây dựng quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công của tỉnh, báo cáo UBND tỉnh trong tháng 10/2018;

6. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Khẩn trương triển khai hợp tác với Công ty cổ phần VNG triển khai công tác truyền thông và dịch vụ chính quyền điện tử trên nền tảng ứng dụng Zalo, báo cáo UBND tỉnh trong tháng 10/2018;

- Hỗ trợ các đơn vị, địa phương tuyên truyền, tập huấn về công dân điện tử, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Đảm bảo các yêu cầu về kỹ thuật để Cổng dịch vụ công của tỉnh vận hành ổn định và an toàn thông tin.

7. Tỉnh đoàn khẩn trương hoàn thành và triển khai Đề án “Mô hình tổ thanh niên hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại thôn, khu phố trên địa bàn tỉnh” để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến qua đó giúp các đơn vị, địa phương nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến.

8. Đài phát thanh và truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ninh tăng cường tin, bài, phóng sự về cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; phối hợp với UBND các

huyện, thị xã, thành phố trong công tác tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện chủ trương của Tỉnh, của địa phương.

9. Ban Thi đua Khen thưởng tỉnh cập nhật, điều chỉnh cơ cấu chấm điểm thi đua năm 2018 với chỉ tiêu về sử dụng dịch vụ công cấp độ 3, 4;

Yêu cầu Thủ tướng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ được giao. Định kỳ trước ngày 15 tháng cuối quý, báo cáo kết quả triển khai thực hiện về UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp). Giao Sở Thông tin và Truyền thông đơn đốc, theo dõi và tổng hợp tình hình thực hiện Chỉ thị này, tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo UBND tỉnh.

Trong quá trình thực hiện có vướng mắc, các Sở, ngành, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo QN, Đài PT&TH tỉnh, Công TTĐT;
- V0-3, các chuyên viên NCTH;
- Lưu: VT, XD6.

N.20-CT.001

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

