

KẾ HOẠCH

Triển khai ứng dụng Zalo trong giải quyết thủ tục hành chính

I. MỤC TIÊU

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, tạo thêm kênh tương tác giữa tổ chức, cá nhân với chính quyền các cấp nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong việc nộp hồ sơ trực tuyến; tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ. Đồng thời, tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính thông qua ứng dụng trên Zalo.

- Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; chuyển dần từ chính quyền quản lý sang chính quyền phục vụ nhân dân.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền điện tử tỉnh Cà Mau.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tích hợp tính năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Zalo

Tạo sự kết nối, ứng dụng Zalo với Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau để thực hiện các tính năng như sau:

- Nộp hồ sơ trực tuyến;
- Tra cứu thông tin và kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Trao đổi, hỏi đáp, phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính;
- Đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức;
- Đăng ký giao, nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính.

Yêu cầu giao diện thể hiện trên Zalo phải được liên kết trực tiếp với Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Cà Mau, giúp người dùng có thể thực hiện các thao tác để tiến hành nộp hồ sơ trực tuyến vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của tỉnh đối với các thủ tục hành chính cho phép thực hiện giao dịch trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

2. Thủ tục hành chính nộp trực tuyến trên Zalo

Áp dụng đối với tất cả các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Cà Mau (kể cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã).

3. Thành lập Tổ Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công

Tổ Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công trên Zalo do Giám đốc Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thành lập từ nhân sự đang làm việc tại Trung tâm trên cơ sở hợp nhất với Tổ hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công được thành lập theo Công văn số 6058/UBND-CCHC ngày 08/8/2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Tổ Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công hoạt động theo quy chế do Giám đốc Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh ban hành trên cơ sở phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan. Kinh phí hoạt động của Tổ tư vấn được sử dụng từ nguồn kinh phí không tự chủ cấp cho Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo định kỳ hàng năm.

4. Phổ biến, tuyên truyền chức năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Zalo

- Tổ chức hội thảo giới thiệu các tính năng tích hợp trên Zalo hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà Mau.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến rộng rãi cho tổ chức, cá nhân về những tiện ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến (thông qua Zalo, Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh) bằng các hình thức phù hợp, thiết thực nhằm thay đổi dần thói quen của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Tổ chức tuyên truyền, quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh việc ứng dụng Zalo trong giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh phải là lực lượng đi đầu trong triển khai thực hiện, đồng thời là tuyên truyền viên để tuyên truyền, vận động tổ chức, người dân, doanh nghiệp cùng hưởng ứng, tham gia thực hiện.

III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CÁC NHIỆM VỤ VỀ ỨNG DỤNG ZALO TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Việc ứng dụng Zalo trong giải quyết thủ tục hành chính được triển khai thực hiện trên 04 nội dung nêu trên, kế hoạch triển khai được phân công cụ thể cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và quy định thời gian thực hiện, hoàn thành cụ thể theo Phụ lục đính kèm.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Tài chính dự toán kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch này, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính trên Zalo; trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được tiếp nhận trên Zalo theo quy chế do Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh ban hành; tổ chức tuyên truyền, phổ biến việc thực hiện Kế hoạch tại cơ quan, đơn vị và thực hiện các nhiệm vụ khác có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính thành lập Tổ Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công; ban hành quy chế hoạt động và tạo điều kiện cần thiết để Tổ tư vấn hoạt động có hiệu quả.

3. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Cà Mau, Báo ảnh Đất Mũi thực hiện tuyên truyền, phổ biến nội dung Kế hoạch này trên các chuyên trang, chuyên mục về cải cách hành chính.

4. Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch; tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

Trên đây là kế hoạch triển khai ứng dụng Zalo trong giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Cà Mau./.

Nơi nhận:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Trung tâm Giải quyết TTHC tỉnh;
- Phòng CCHC(KC);
- Lưu: VT.



Trần Hồng Quân



Phụ lục

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI ỨNG DỤNG ZALO TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Theo Kế hoạch số 132 /KH-UBND ngày 14/12/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

TT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Thời gian thực hiện, hoàn thành	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Ghi chú
1	Tích hợp tính năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên ứng dụng Zalo	Các tính năng được tích hợp và Báo cáo kết quả thực hiện	Trước ngày 15/01/2019	Sở Thông tin và Truyền thông	Các đơn vị có liên quan	
2	Thành lập Tổ tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công	Quyết định thành lập	Trước ngày 15/01/2019	Trung tâm Giải quyết TTHC		
3	Ban hành Quy chế hoạt động của Tổ tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công	Quy chế	Trong tháng 1 năm 2019	Trung tâm Giải quyết TTHC	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thành phố	
4	Tổ chức Hội thảo giới thiệu các tính năng tích hợp trên Zalo	Tổ chức Hội thảo	Trong tháng 2 năm 2019	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh	