

Số: /UBND-KSTTHCNC

Thanh Hóa, ngày tháng 4 năm 2024

V/v nâng cao hiệu quả cung cấp và
sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Thời gian qua, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực. Các sở, ban, ngành, địa phương đã tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của tỉnh, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến của tỉnh còn một số hạn chế, chưa đạt được như kỳ vọng của tỉnh. Người dân và doanh nghiệp chưa thực sự quan tâm đến dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước; một số địa bàn, đặc biệt là vùng núi, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, người dân chưa biết đến dịch vụ công trực tuyến, đa số người dân vẫn có thói quen trực tiếp đến cơ quan nhà nước để được hướng dẫn thực hiện TTHC. Bên cạnh đó, trình độ dân trí và điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế dẫn đến khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Việc kết nối, đồng bộ chia sẻ dữ liệu chuyên ngành liên thông giữa các bộ ngành, đơn vị liên quan còn hạn chế nên việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến bị gián đoạn và không đem lại kết quả như mong đợi. Việc tái sử dụng kết quả số hóa ở một số đơn vị, địa phương chưa cao.

Nguyên nhân chủ yếu là do một số sở, ban, ngành, địa phương chưa thực sự quyết tâm, quyết liệt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo tuyên truyền, triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến; một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp nhận thức chưa đầy đủ, sâu sắc về vai trò, ý nghĩa và lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; việc số hóa hồ sơ, xây dựng cơ sở dữ liệu,

nhất là các cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn nhiều khó khăn, vướng mắc do thiếu nguồn lực để triển khai thực hiện.

Để nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến và khắc phục các tồn tại, hạn chế trên, tạo điều kiện thuận lợi trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện:

a) Tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý phải gương mẫu, đi đầu trong việc sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 (tài khoản VNeID mức 2) để thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu giao dịch nhằm giảm chi phí, thời gian đi lại; tăng cường giám sát chất lượng, thời gian giải quyết các hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; lấy kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến là một trong các tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng; tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan, đơn vị.

b) Chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ các giải pháp để nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng dịch vụ công của tỉnh; nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa, bảo đảm hoàn thành chỉ tiêu của Chính phủ và UBND tỉnh giao (Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ; Quyết định số 5050/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh,...).

c) Tiếp tục thực hiện rà soát và lựa chọn các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý đủ điều kiện đảm bảo triển khai dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng. Bảo đảm tối thiểu 80% TTHC được cung cấp bởi dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu 80% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

d) Tiếp tục phối hợp rà soát, cắt giảm các bước trong quy trình nội bộ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp tại cơ quan, đơn vị theo hướng cắt giảm bớt các bước trung gian không cần thiết, không hợp lý; tăng cường sử dụng việc kế thừa, tái sử dụng và chia sẻ dữ liệu trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

đ) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm dịch vụ công liên thông; thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC. Chậm dứt tình trạng không trả lời, trả lời chậm hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng,... gây khó khăn cho đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

e) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp, trong đó ưu tiên bố trí cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ để cử ra làm việc tại Bộ phận một cửa; đồng thời rà soát, nâng cấp, bố trí thêm cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc (máy tính, máy scan, máy in, máy ký số, thiết bị đọc chip, đường truyền internet tốc độ cao,...) cho Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã, tạo thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức một cửa trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

f) Tăng cường phối hợp với các bộ, ngành trung ương thực hiện việc chia sẻ kết nối, tích hợp, liên thông đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ giữa các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử do các bộ, ngành xây dựng, triển khai với Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định để giúp cán bộ, công chức, viên chức không phải thực hiện cập nhật trên nhiều hệ thống, gây lãng phí thời gian, chi phí, nguồn lực, giảm năng suất lao động.

g) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị; thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Tiếp tục tham mưu triển khai, hướng dẫn nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng, triển khai các giải pháp, mô hình thúc đẩy tăng tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Đảm bảo hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền và các biện pháp giám sát, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải

quyết TTHC của tỉnh theo đúng quy định. Thường xuyên theo dõi, ưu tiên bố trí máy chủ, ổ cứng có tốc độ đọc ghi cao và dung lượng lưu trữ lớn, đảm bảo đáp ứng cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh hoạt động liên tục, ổn định, thông suốt. Thực hiện việc sao lưu dữ liệu hàng ngày, tuyệt đối không được để mất dữ liệu. Nhanh chóng, kịp thời xử lý các sự cố phát sinh để đáp ứng nhu cầu sử dụng của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện TTHC.

3. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thường xuyên nâng cấp hạ tầng công nghệ đáp ứng nhu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến và liên thông trực tuyến; thiết lập đơn giản hóa các quy trình điện tử xử lý hồ sơ, kết nối cơ sở dữ liệu dân cư; hàng tháng công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh kết quả đánh giá các cơ quan, đơn vị theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT; CNTT, KSTTHCNC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Thi