

KẾ HOẠCH

**Thực hiện Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019 của Thủ
tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Cổng dịch vụ công quốc gia**

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Cổng dịch vụ công quốc gia,

Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang xây dựng Kế hoạch thực hiện Quyết định số 274/QĐ-TTg, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung:

Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước trên Cổng dịch vụ công tỉnh, đảm bảo phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, hướng tới số hóa hồ sơ, giấy tờ giấy, chuyển hoạt động sử dụng hồ sơ, văn bản giấy, giao dịch trực tiếp sang hoạt động sử dụng hồ sơ, văn bản điện tử, giao dịch điện tử và cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc vào thời gian, địa giới hành chính; thúc đẩy cải cách hành chính.

2. Mục tiêu cụ thể:

- Cung cấp 100% thủ tục hành chính (TTHC) ở các mức độ trên môi trường mạng.

- Thực hiện tích hợp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, trong đó đến năm 2020, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia tối thiểu 30% các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu với người dân, doanh nghiệp từ Cổng dịch vụ công của tỉnh và tăng dần mỗi năm 20% cho tới khi đồng bộ tất cả các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của tỉnh.

- Hệ thống thông tin một cửa, Cổng dịch vụ công của tỉnh sử dụng nền tảng xác thực điện tử dùng chung của Cổng dịch vụ công quốc gia để cá nhân, tổ chức chỉ cần đăng nhập một lần (SSO) khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh cung cấp.

- Hệ thống thông tin một cửa, Cổng dịch vụ công của tỉnh hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong quản lý thông tin, hồ sơ giấy tờ theo nguyên tắc thông tin, hồ sơ chỉ cần cung cấp một lần và được tái sử dụng trong các lần thực hiện dịch vụ công trực tuyến tiếp theo.

- Thực hiện kết nối Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia để thống nhất việc cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện, giám sát, đánh giá thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

II. NHIỆM VỤ:

1. Hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến:

Xây dựng, ban hành quy chế sửa đổi Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22/10/2018 của UBND tỉnh về Ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang theo các văn bản hướng dẫn của Trung ương.

2. Xây dựng, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu:

a) Thiết lập, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh:

- Đáp ứng các yêu cầu, quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Hiệu chỉnh Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để có thể sử dụng chung Hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thời hạn hoàn thành: Quý II năm 2020.

- Chức năng đánh giá sự hài lòng và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức:

+ Tính năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thiết lập trên cơ sở tích hợp, phát triển, nâng cấp Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

+ Cung cấp tính năng đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc phục vụ của các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thông qua phiếu đánh giá điện tử trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

+ Cung cấp tính năng phân tích, tổng hợp, xếp loại, phân hạng kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị và địa phương.

+ Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; kết quả xếp loại, phân hạng các cơ quan, đơn vị và địa phương trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Cung cấp tính năng theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp dữ liệu tại Cổng thông tin một cửa quốc gia và Hệ thống thông tin về bưu chính công ích (thông tin về việc tiếp nhận, chuyển trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích), cụ thể:

+ Theo dõi tình hình, kết quả giải quyết của từng hồ sơ thủ tục hành chính theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức tại từng bước của quá trình tiếp nhận, xử lý, bao gồm: Trạng thái hiện tại của hồ sơ, lịch sử xử lý hồ sơ, cán bộ đang xử lý, thời gian xử lý,... Các thông tin về tình trạng hồ sơ thông báo vào tài khoản và các kênh thông tin khác như thư điện tử, tin nhắn theo yêu cầu của người dùng.

+ Công khai thông tin tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, lĩnh vực và từng cơ quan, đơn vị, địa phương, bao gồm các thông tin cơ bản sau: tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý; tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến và trực tiếp; tổng số hồ sơ đã giải quyết (trong hạn, quá hạn); tổng số hồ sơ chưa xử lý (trong hạn, quá hạn).

b) Thực hiện kết nối giữa Hệ thống thông tin một cửa điện tử với các hệ thống khác:

- Kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu hệ thống quản lý văn bản và chỉ đạo điều hành, để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng.

- Kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để chia sẻ thông tin về tình hình giải quyết thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ đã được xác thực và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa.

- Kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính.

- Kết nối, tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

- Xây dựng tính năng trả lời câu hỏi tự động (chat box) để phục người dân những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các TTHC, thực hiện công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hệ thống phải đáp ứng tối thiểu 500 câu hỏi/trả lời.

3. Tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:

a) Giai đoạn năm 2019 – 2020:

Tích hợp, đồng bộ các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 có đối tượng thực hiện, số lượng hồ sơ lớn, liên quan tới cá nhân, tổ chức theo danh mục tại điểm a, khoản 3, mục IV, Điều 1 của Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12 tháng 3 năm 2019.

b) Giai đoạn sau 2020:

- Hàng năm, thực hiện tích hợp, đồng bộ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia theo danh mục Thủ tướng Chính phủ ban hành.

- Tăng số lượng các dịch vụ công trực tuyến được tích hợp, đồng bộ theo nội dung của Đề án lên 20% mỗi năm cho đến 100%.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện thiết lập, nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin một cửa, Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Bổ sung nội dung Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thống nhất, tập trung để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ban, ngành tỉnh và địa phương trong Quý IV năm 2019.

Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tuân thủ các chức năng và bảo đảm khả năng tích hợp với Cổng dịch vụ công quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Hiệu chỉnh, nâng cấp Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để sử dụng chung Hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thời hạn hoàn thành: Quý II năm 2020.

- Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tổng hợp, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh rà soát Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực của ngành đang quản lý.

2. Văn phòng UBND tỉnh:

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo hướng tiếp nhận, luân chuyển các phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị, địa phương và tích hợp với hệ

thông thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh để thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Thường xuyên rà soát, tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tích hợp với Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan truyền thông, thông tấn, báo chí tuyên truyền, phổ biến chủ trương đẩy mạnh cung cấp, thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh trên các phương tiện thông tin đại chúng.

3. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư:

Ưu tiên bố trí kinh phí hiệu chỉnh, nâng cấp Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để thực các nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao.

4. Công an tỉnh:

- Phối hợp với Sở thông tin và Truyền thông trong việc đánh giá điều kiện an ninh mạng, kiểm tra an ninh mạng, giám sát an ninh mạng, điều phối hoạt động ứng phó, khắc phục sự cố an ninh mạng đối với Hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh theo quy định tại Luật An ninh mạng và các văn bản hướng dẫn.

- Phối hợp Sở thông tin và Truyền thông kết nối Cổng dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân để cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức.

5. Sở Nội vụ:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn thực hiện quy định về lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử trên địa bàn tỉnh sau khi Bộ Nội vụ ban hành quy định về lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

6. Sở Giáo dục và Đào tạo:

Tuyên truyền, nâng cao nhận thức trong học sinh, sinh viên về dịch vụ công trực tuyến, Cổng dịch vụ công quốc gia thông qua việc lồng ghép, đưa các nội dung liên quan vào giới thiệu trong các trường đại học, cao đẳng và trường trung học phổ thông.

7. Các Sở, Ban, ngành và UBND huyện, thị xã, thành phố:

- Các sở, ban, ngành xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời (tối thiểu 50 câu hỏi/trả lời) về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và quá trình kiểm soát thủ tục hành chính. Hoàn thành trong quý III năm 2019.

- UBND huyện, thị xã, thành phố xây dựng Bộ câu hỏi/tra lời (tối thiểu 100 câu hỏi/tra lời – bao gồm cả cấp xã, phường, thị trấn) về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và quá trình kiểm soát thủ tục hành chính. Hoàn thành trong quý III năm 2019.

- Sử dụng liên kết danh mục TTHC của đơn vị mình trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, để thực hiện công bố trên Cổng thông tin thành phần của đơn vị mình.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện tích hợp cơ sở dữ liệu mã số thuế; cơ sở dữ liệu Bảo hiểm xã hội với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh;
- Văn phòng ĐBQH, HĐND;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Phòng: KGVX, TH, KSTTHC;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Bình