

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Công văn số 2350/VPCP-KSTT ngày 02/4/2021 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai thực hiện Đề án;

Căn cứ Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 02/4/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Đắk Lắk về chuyển đổi số tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030;

UBND tỉnh Đắk Lắk ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk (sau đây gọi tắt là Đề án 468), như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính quyền số, Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2021

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương.

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và đăng ký doanh nghiệp với Cổng Dịch vụ công tỉnh phục vụ xác thực, định danh và cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Phân đầu thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đạt theo mục tiêu, yêu cầu Đề án 468 đặt ra cho địa phương (tối thiểu tương ứng

30%, 20%, 15% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Năm 2022

- Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực tăng tối thiểu 20% đối với kết quả thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm xã hội và đất đai với Cổng Dịch vụ công tỉnh phục vụ việc giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại 50% Bộ phận Một cửa cấp huyện và 30% Bộ phận Một cửa cấp xã.

- Tối thiểu 30% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu.

- Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch.

c) Năm 2023 - 2025

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia còn lại, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công tỉnh phục vụ cho việc cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Tăng tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được giải quyết thành công trong mỗi năm thêm 20% đối với mỗi cấp hành chính cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại các Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để tăng tối thiểu 30% số đơn vị thực hiện mỗi cấp mỗi năm cho đến khi đạt 100%, trừ các xã vùng sâu, vùng xa, đặc biệt khó khăn.

- Ít nhất 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ.

- Tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 60% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận;

tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

- Tăng năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC, cụ thể:

- + Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu 1.600 hồ sơ; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên).

- + Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

- Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức công khai, minh bạch, hiệu quả.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95% vào năm 2025.

III. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công tỉnh với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo mã số định danh tổ chức, cá nhân trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu với các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đăng ký doanh nghiệp để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu của tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh qua Trục liên thông văn bản Quốc gia phục vụ giải quyết TTHC bảo đảm tính liên tục, thống nhất, thuận lợi, đơn giản, đồng bộ, toàn vẹn dữ liệu, tránh lãng phí trong suốt quá trình từ khâu tiếp nhận, xử lý đến trả kết quả giải quyết TTHC. Cụ thể:

- Kết nối, chia sẻ đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ giữa các hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống Dịch vụ hành chính công tích hợp một cửa điện tử liên thông của tỉnh (iGate) phục vụ theo dõi, giám sát, đánh giá.

- Kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành với hệ thống một cửa điện tử tỉnh phục vụ giải quyết TTHC, nhất là cắt giảm, đơn giản hóa trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC:

+ Cắt giảm các thủ tục hoặc các bước kiểm tra, xác nhận thông tin khi đã có thông tin, dữ liệu trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công.

+ Đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ phải nộp và tiếp nhận trên cơ sở tái sử dụng các hồ sơ, giấy tờ đã được số hóa trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công.

2. Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Rà soát, đánh giá TTHC, đề xuất đưa vào triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC mà thông tin, dữ liệu phục vụ xem xét, thẩm định hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc trên cơ sở có sự kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, trừ trường hợp TTHC yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở.

b) Triển khai thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC về hộ tịch, cư trú, quản lý xuất nhập cảnh, bảo hiểm xã hội, thuế và các TTHC đáp ứng yêu cầu tại điểm a, Mục 3 Phần III Đề án 468.

3. Nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa

a) Trên cơ sở đề xuất của Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND và UBND huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố quyết định về cơ cấu, số lượng nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, phù hợp tình hình thực tế tại địa phương.

b) Nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa các cấp phù hợp với điều kiện, yêu cầu thực tiễn như:

- Nghiên cứu, ứng dụng các chính sách tổ chức Bộ phận Một cửa theo không gian, địa giới hành chính để giảm chi phí đầu tư, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động và năng suất lao động trên cơ sở bảo đảm nguyên tắc không làm thay đổi, ảnh hưởng đến thẩm quyền giải quyết TTHC.

- Nghiên cứu, đề xuất tổ chức thực hiện tiếp nhận, hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

- Triển khai các ki ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện TTHC tự động mà không cần phải có sự hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ một cửa; tổ chức các quầy tiếp nhận hồ sơ cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật,...

c) Triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng

về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích. Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo hợp đồng được ký kết với cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật và thực hiện có hiệu quả các nội dung đổi mới theo Kế hoạch này.

d) Thiết kế bản sắc thương hiệu thống nhất cho Bộ phận Một cửa và hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Các Bộ phận Một cửa sử dụng một bản sắc thương hiệu thống nhất về yêu cầu thiết kế nội, ngoại thất; biển hiệu; trang phục; bảng tên; tài liệu nghiệp vụ, truyền thông, giao diện của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh và các ứng dụng khác.

4. Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực trên ứng dụng công nghệ mới

- Hoàn thành việc xây dựng, vận hành Hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, thời gian thực, làm cơ sở để xếp hạng, phân loại, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

- Trang bị Hệ thống giám sát, đánh giá tự động sử dụng công nghệ (như: trí tuệ nhân tạo, kết nối vạn vật,...) để phân tích cảm xúc, kết nối với Bản đồ Bộ phận Một cửa, tự động cập nhật dữ liệu và phân tích dữ liệu gốc một cách thường xuyên, liên tục để đưa ra kết quả đánh giá khách quan, trung thực, chính xác về sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, tinh thần, thái độ phục vụ của nhân sự tại Bộ phận Một cửa (đây là cơ sở để đánh giá, xếp loại nhân sự tại Bộ phận Một cửa hàng năm. Đồng thời, đưa ra những dự báo về xu hướng nhu cầu của người dân, những vấn đề cần tiếp tục cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ. Qua đó, tối ưu hóa nguồn lực, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công).

- Ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện việc giám sát, đánh giá tự động một cách thường xuyên, liên tục, chủ động, kịp thời tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp cũng như mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC. Các dữ liệu này được tự động cập nhật, kết nối, chia sẻ với Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo thời gian thực.

- Ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) phân tích, hỗ trợ ra quyết định về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa; hỗ trợ tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông các nghiệp vụ giải quyết TTHC, từ đó xác định các vấn đề cần cải cách, tham mưu nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

5. Số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC; đồng thời, thực hiện gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác

Nội dung này, UBND tỉnh sẽ triển khai bằng Kế hoạch chi tiết riêng về Số hóa kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 -

2025, đảm bảo thực hiện theo đúng nội dung Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 (Sở Nội vụ được giao nhiệm vụ chủ trì tham mưu xây dựng Kế hoạch).

(Các nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục kèm theo)

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch từ nguồn ngân sách nhà nước bảo đảm theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Chủ động triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 và các nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Xác định đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2021 - 2025.

- Phân công cụ thể lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện Kế hoạch này (Văn bản phân công gửi về UBND tỉnh trước ngày 30/8/2021).

- Định kỳ hàng quý, năm báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này bằng hình thức lồng ghép trong báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC gửi về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

- Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm lập dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch và tổng hợp chung vào dự toán của cơ quan, đơn vị mình trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo quy định.

2. Văn phòng UBND tỉnh

- Cập nhật, chuẩn hóa danh mục TTHC của tỉnh, hồ sơ, tài liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, hoàn thành trong quý IV năm 2021.

- Thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao tại Đề án 468.

- Đánh giá, xác định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với TTHC trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của bộ, ngành Trung ương. Rà soát, đánh giá và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương của tỉnh có thể triển khai ngay việc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC chưa được triển khai rộng rãi toàn quốc để tổ chức triển khai thí điểm tại địa phương.

- Chủ trì, tham mưu UBND tỉnh rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước có liên quan đến việc thực hiện các nội dung đổi mới tại Đề

án 468 trên địa bàn tỉnh (nếu có) để bảo đảm tính phù hợp, thống nhất trong hệ thống pháp luật.

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; UBND huyện, thị xã, thành phố trong triển khai thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Rà soát, nâng cấp, hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết TTHC tại các sở, ngành, địa phương; thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa phần các phần mềm giải quyết TTHC với Hệ thống iGate để bảo đảm tất cả TTHC được giải quyết thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử và đồng bộ kết quả giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành với hệ thống iGate phục vụ đơn giản hóa TTHC và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên môi trường điện tử và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu của các phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, địa phương có liên quan nghiên cứu triển khai thí điểm ki ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện TTHC tự động mà không cần phải có sự hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ, công chức một cửa.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, địa phương có liên quan triển khai phương pháp đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp thông qua hệ thống giám sát sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo.

- Thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công và các hệ thống thông tin kết nối, chia sẻ dữ liệu dùng chung của tỉnh.

- Nâng cấp, hiệu chỉnh Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên hệ thống iGate của tỉnh để phục vụ nhiệm vụ giải quyết TTHC, số hoá kết quả giải quyết TTHC.

- Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết TTHC, hoàn thành trong quý II năm 2022.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị có liên quan triển khai, hướng dẫn thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

4. Sở Nội vụ

- Xây dựng, trình UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Số hóa kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 - 2025, đảm bảo thực hiện theo đúng nội dung Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021, **trong tháng 8/2021**. Tổ chức triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tỷ lệ theo mục tiêu Kế hoạch đề ra.

- Hướng dẫn lưu trữ điện tử đối với hồ sơ TTHC.

5. Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị có liên quan về kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch này, Sở Tài chính căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, kiểm tra tham mưu UBND tỉnh cân đối, bố trí kinh phí đảm bảo thực hiện Kế hoạch này theo quy định của pháp luật về ngân sách và phù hợp với tình hình thực tế.

6. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Tổng hợp danh mục dự án đầu tư phục vụ mục tiêu đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (nếu có) được giao tại Kế hoạch này vào Kế hoạch đầu tư công trung hạn của bộ, cơ quan Trung ương và địa phương để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của Luật Đầu tư công.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, giải quyết hoặc điều chỉnh bổ sung cho phù hợp.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (báo cáo);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn (giao UBND cấp huyện sao gửi);
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, TT thuộc VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Hlý 10b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tuấn Hà

Phụ lục

**NHIỆM VỤ THỰC HIỆN TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN ĐỔI MỚI VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA
LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK LẮK (ĐỀ ÁN 468)**

*(Kèm theo Kế hoạch số **7201**/KH-UBND ngày **02 / 8** /2021 của UBND tỉnh Đắk Lắk)*

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
I	NĂM 2021				
1	Xây dựng, trình UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án 468 trên địa bàn tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Kế hoạch được ban hành	Trước ngày 05/8/2021
2	Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án trên địa bàn huyện/thị xã/thành phố	UBND các huyện/thị xã/ thành phố	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ.	Kế hoạch được ban hành	Trước ngày 31/8/2021
3	Triển khai rà soát, nâng cấp, hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT); nâng cấp, hoàn thiện hệ thống iGate (hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh)	Sở Thông tin và Truyền thông	- Văn phòng UBND tỉnh; - Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Hệ thống iGate, cơ sở hạ tầng CNTT được nâng cấp, hoàn thiện	Trước ngày 30/11/2021
4	Triển khai thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu của các phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) (hệ thống iGate, ViLIS, iDesk...) theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ	Sở Thông tin và Truyền thông	- Các sở, ban, ngành; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi được ký hợp đồng thuê dịch vụ.	Hoàn thành việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu các phần mềm, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Trước ngày 30/11/2021

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
5	Xây dựng, trình UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Số hóa kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021 - 2025, đảm bảo thực hiện theo đúng nội dung Đề án 468 (Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021)	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Kế hoạch chi tiết được ban hành	Tháng 8/2021
6	Rà soát, đánh giá và đề xuất giải pháp, triển khai đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND tỉnh	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Giải pháp, sáng kiến	Quý I, II/2022
7	Cập nhật, chuẩn hóa danh mục TTHC, tài liệu, hồ sơ TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC	Văn phòng UBND tỉnh	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Danh mục tài liệu, hồ sơ TTHC được chuẩn hóa	Sau khi có hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ
8	Đánh mã giấy tờ là thành phần hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa tại Bộ phận Một cửa thống nhất	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Hồ sơ TTHC được đánh mã	Sau khi có hướng dẫn của Bộ Nội vụ/Văn phòng Chính phủ
9	Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết TTHC	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành	Quy trình điện tử hóa mẫu đơn, mẫu tờ khai được phê duyệt	Sau khi có hướng dẫn
10	- Đánh giá, xác định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với TTHC trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của bộ, ngành Trung ương.	Văn phòng UBND tỉnh	Danh mục TTHC được tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính	Danh mục TTHC được tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không	Quý I, II/2022

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
	Đánh giá, xác định và tổ chức triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với TTHC trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của bộ, ngành Trung ương. Rà soát, đánh giá và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương của tỉnh có thể triển khai ngay việc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC chưa được triển khai rộng rãi toàn quốc để tổ chức triển khai thí điểm tại địa phương.			phụ thuộc vào địa giới hành chính	
11	Triển khai thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC về hộ tịch, cư trú, quản lý xuất nhập cảnh, bảo hiểm xã hội, thuế và các TTHC đáp ứng yêu cầu tại điểm a, Mục 3 Phần III Đề án	Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh.	- Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	TTHC về hộ tịch, cư trú, quản lý xuất nhập cảnh, bảo hiểm xã hội, thuế được thực hiện tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính	Sau khi có hướng dẫn của cơ quan ngành dọc Trung ương

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
12	Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của địa phương có liên quan đến việc thực hiện các nội dung đổi mới	Văn phòng UBND tỉnh	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.		Sau khi Chính phủ, Văn phòng Chính phủ sửa đổi Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và các văn bản pháp luật liên quan
13	Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa	- Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi được ký hợp đồng thuê dịch vụ.	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Hội nghị tập huấn, các lớp tập huấn	Theo tiến độ triển khai và sau khi có hướng dẫn tập huấn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
14	Triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích	Sở Thông tin và Truyền thông	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố; - Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi được ký hợp đồng thuê dịch vụ.	Tổ chức mô hình thí điểm giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC	Năm 2021 và các năm tiếp theo
15	Tổng hợp danh mục dự án đầu tư phục vụ mục tiêu đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (nếu có) được giao tại Quyết định số 468 vào Kế hoạch đầu tư công trung hạn của tỉnh để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của Luật Đầu tư công	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.		Thực hiện năm 2021 và các năm tiếp theo
16	Bố trí kinh phí, cơ sở vật chất cho việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao	- Sở Tài chính; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.	Kinh phí được đảm bảo cho việc thực hiện các nhiệm vụ	Năm 2021 và các năm tiếp theo

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
17	Thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện Đề án (lồng ghép vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC tại phần nội dung thực hiện nhiệm vụ do Thủ tướng Chính phủ giao)	Văn phòng UBND tỉnh	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Báo cáo	Theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ (quý, năm)
II	NĂM 2022				
1	Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng mục tiêu, tiến độ tại Kế hoạch Số hóa kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021-2025 của UBND tỉnh	Sở Nội vụ	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa	Năm 2022
2	Hoàn thành việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu của các phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin một cửa giải quyết TTHC tỉnh với Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ	Sở Thông tin và Truyền thông	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Hệ thống CSDLQG về dân cư, đất đai được kết nối với hệ thống CSDL dùng chung của tỉnh	Quý I/2022
3	Giảm thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa xuống trung bình còn tối đa 20 phút/01 lần đến giao dịch	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Văn phòng UBND tỉnh		Năm 2022

TT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Sản phẩm/kết quả công việc	Thời gian hoàn thành
III	NĂM 2023-2025				
1	Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia còn lại, các CSDL chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh phục vụ cho việc cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp	Sở Thông tin và Truyền thông	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Hệ thống các cơ sở dữ liệu quốc gia còn lại được kết nối với hệ thống CSDL dùng chung của tỉnh	Năm 2025
2	Triển khai các giải pháp nâng năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện trong 1 năm lên mức tối thiểu 1.600 hồ sơ; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ, vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên).	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Văn phòng UBND tỉnh		Năm 2023 và các năm tiếp theo
3	Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ	- Các sở, ban, ngành; - UBND các huyện, thị xã, thành phố.	Văn phòng UBND tỉnh		Năm 2025
4	Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh		Năm 2023 và các năm tiếp theo