

Số: /KH-UBND

Thạch Đạn, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Phấn đấu tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 14/02/2023 của UBND huyện Cao Lộc về Phấn đấu tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2023; Ủy ban nhân dân xã xây dựng kế hoạch phấn đấu tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình năm 2023 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Thực hiện thắng lợi nhiệm vụ trọng tâm trong lĩnh vực cải cách hành chính đã được Ban Thường vụ Tỉnh ủy phê duyệt tại Quyết định số 1147-QĐ/TU ngày 13/01/2023 về việc phê duyệt nhiệm vụ trọng tâm lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện năm 2023 của Huyện ủy Cao Lộc; Thông báo số 279-TB/HU ngày 19/01/2023 của Huyện ủy Cao Lộc về phân công phụ trách và chủ trì lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhóm nhiệm vụ trọng tâm năm 2023; kịp thời chỉ đạo, tháo gỡ những khó khăn vướng mắc và bảo đảm hoàn thành có chất lượng đáp ứng thời gian thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm được giao.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu UBND xã; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính; cải thiện chất lượng dịch vụ công tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp nhằm tiết kiệm công sức, thời gian, chi phí, giảm tiêu cực, phiền hà, công khai, minh bạch khi thực hiện nộp hồ sơ qua mạng qua đó tạo sự hài lòng, lòng tin của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã.

Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các tiện ích khác...; tăng lượng giao dịch dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lạng Sơn<sup>(1)</sup>, đăng ký tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; sự tham gia của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức - chính trị xã hội trong triển khai và giám sát quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của cơ quan hành chính nhà nước.

##### 2. Yêu cầu

<sup>(1)</sup> <https://dichvucong.langson.gov.vn/>

Nêu cao tinh thần trách nhiệm, chủ động, linh hoạt, sáng tạo, tập trung triển khai theo lộ trình thời gian, nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp, thân thiện, trách nhiệm.

Các cán bộ, công chức phải chủ động, tích cực thực hiện tốt kế hoạch này phải gắn với thực hiện các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách, phù hợp với điều kiện thực tế, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của xã nhanh và bền vững.

## II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

**1. Mục tiêu:** Phần đầu tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

### 2. Nhiệm vụ, giải pháp

**2.1. Lãnh đạo phụ trách:** Ông Lãng Văn Khá, Chủ tịch UBND xã.

**2.2. Công chức chủ trì, thực hiện:** Công chức Văn phòng – Thống kê.

**2.3. Công chức phối hợp, thực hiện:** Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

### 2.4. Giải pháp thực hiện:

Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến về sự thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến, nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan nhà nước, góp phần nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại UBND xã cụ thể:

- Tuyên truyền thông qua các phương tiện thông tin đại chúng: trên Trang thông tin điện tử về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, xây dựng Chính quyền điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lạng Sơn (*danh mục, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến để người dân và doanh nghiệp biết và thực hiện...*).

- Tuyên truyền thông qua việc phát hành tài liệu và các xuất bản phẩm: Tiếp nhận các tài liệu hướng dẫn triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị; quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức sử dụng mạng xã hội (Zalo, Facebook...), tin nhắn (SMS) để tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Thông qua việc lồng ghép giới thiệu tại các đơn vị trường học trên địa bàn xã; giới thiệu cho học sinh các nhóm thủ tục hành chính đang và sẽ thực hiện bằng dịch vụ công trực tuyến; các địa chỉ truy cập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lạng Sơn<sup>(2)</sup>, Cổng dịch vụ công quốc gia<sup>(3)</sup> và cách sử dụng, nhập dữ liệu để các học sinh tuyên truyền, hướng dẫn người thân trong gia đình, cộng đồng về việc thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

<sup>(2)</sup> <https://dichvucong.langson.gov.vn/>

<sup>(3)</sup> <https://dichvucong.gov.vn/>

- Công khai thủ tục hành chính theo hình thức điện tử: trên Trang thông tin điện tử của xã để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tìm hiểu, tra cứu thông tin về thủ tục hành chính hoặc thông qua các ứng dụng mạng xã hội (Zalo, Facebook...) và dịch vụ tin nhắn SMS.

- Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã chủ động tuyên truyền, vận động và hướng dẫn người dân và doanh nghiệp tiếp cận sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định, nhận đúng, nhận đủ thành phần hồ sơ theo đúng quy trình được ban hành. Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình<sup>(4)</sup>.

- Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến, cách làm mới nhằm thực hiện có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Tăng cường công tác kiểm tra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã trong việc giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ về ứng dụng công nghệ thông tin của UBND xã với việc đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan hàng năm.

### **3. Trang thiết bị kỹ thuật, công nghệ**

Đảm bảo trang thiết bị hạ tầng kỹ thuật đồng bộ đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ công tác (*đầu tư trang thiết bị, nâng cấp máy tính, máy scan, máy photô, đường truyền internet...*) và các biện pháp kỹ thuật đảm bảo an toàn thông tin, dữ liệu trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

Tận dụng những phần mềm, tiện ích miễn phí trên smartphone để scan tài liệu, hồ sơ của công dân khi thực hiện thủ tục hành chính công trực tuyến.

Thực hiện tích hợp việc nộp phí và lệ phí trên phần mềm có liên kết với các Ngân hàng. Trường hợp chưa tích hợp được việc thu phí, lệ phí thông qua hệ thống Ngân hàng, sẽ thực hiện thu phí, lệ phí khi trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (bưu điện thu hộ đối với những TTHC có thu phí, lệ phí).

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Công chức Văn phòng – Thống kê**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan và đơn vị có liên quan tham mưu duy trì Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lạng Sơn <https://dichvucong.langson.gov.vn/>; hướng dẫn, theo dõi kiến nghị, phản ánh liên quan đến giải quyết TTHC trên địa bàn xã.

Chủ trì, phối hợp với các công chức chuyên môn phân đầu đảm bảo tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công

---

<sup>(4)</sup> - Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện của dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình; đồng bộ kết quả xử lý hồ sơ, kết nối, tích hợp sử dụng hệ thống.

## 2. Công chức chuyên môn thuộc UBND xã

Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến phát sinh phần đầu đạt trên 60% trở lên trên tổng hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình<sup>(5)</sup>. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu không đạt chỉ tiêu tiếp nhận và giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo kế hoạch đề ra.

Từng cán bộ, công chức phải là người đi đầu trong việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; đồng thời tuyên truyền vận động, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp và nhân dân tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện.

Nghiên cứu, đề xuất, thực hiện các giải pháp để khuyến khích, tạo điều kiện cho người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích đối với các thủ tục hành chính.

**3. Công chức Văn hóa – Xã hội phối hợp với công chức Tư pháp – Hộ tịch:** xây dựng nội dung tuyên truyền tới tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp về Danh mục các dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, của tỉnh; mục đích, ý nghĩa của dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức như qua loa di động, Trang thông tin điện tử của xã...

Tuyên truyền (pano, áp phích, tờ rơi...), hướng dẫn, hỗ trợ công dân biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh.

UBND xã yêu cầu các cán bộ, công chức tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; quá trình triển khai, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị báo cáo về UBND xã (qua công chức Văn phòng – Thống kê) để phối hợp, xem xét, giải quyết./.

### Nơi nhận:

- UBND huyện Cao Lộc;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- UBMTTQ và các đoàn thể xã;
- Công chức xã;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lăng Văn Khá**

<sup>(5)</sup> - Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện của dịch vụ công trực tuyến toàn trình.