

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai

Thực hiện Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 29/4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc ban hành Kế hoạch 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 Gia Lai; Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) tỉnh Gia Lai ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

Quán triệt và triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 258/QĐ-UBND ngày 29/4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai; theo đó đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở 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 phủ số, nền kinh tế số, xã hội số. Xác định đến năm 2025 phải đạt được một số kết quả, cụ thể như:

1. Đối với tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền của Sở Thông tin và Truyền thông:

- a) Được định danh số thống nhất trên môi trường điện tử trong các hoạt động giao tiếp với Sở TT&TT trên cơ sở mã số định danh của cá nhân, tổ chức.
- b) Được tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, trừ trường hợp TTHC yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở.
- c) Được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo nhiều phương thức phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng thực hiện.
- d) Không phải thực hiện các thủ tục kiểm tra, xác nhận hoặc cung cấp lại hồ sơ, giấy tờ, thông tin, kết quả giải quyết đã được số hóa.
- đ) Được trả và công nhận tính pháp lý của kết quả giải quyết TTHC ký số trong tất cả các giao dịch với cơ quan nhà nước.
- e) Được giám sát, đánh giá, phản hồi trực tuyến quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC.

2. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai:

- a) Việc số hóa, xây dựng, duy trì, phát triển các cơ sở dữ liệu là nhiệm vụ

của các công chức, viên chức, người lao động trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC cung cấp dịch vụ công.

b) Bộ phận Một cửa của Sở TT&TT tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai:

- Là điểm đầu vào của quy trình số hóa và là nơi sử dụng kết quả số hóa để cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ, trình tự TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Sở được kết nối với hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, được kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin.

- 100% kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực được số hóa và kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC.

- Thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp giảm xuống còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch và thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối đa 30 phút/01 hồ sơ.

c) Các nền tảng dùng chung (như: Thanh toán trực tuyến; xác thực, định danh; dữ liệu thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị;...) được xây dựng và sử dụng trên cơ sở chuẩn hóa thống nhất các bước, công đoạn của quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu số hóa, kết nối, chia sẻ dữ liệu và đảm bảo tiết kiệm, tránh lãng phí trong phát triển các hệ thống thông tin.

d) Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Bản Thỏa thuận về việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở TT&TT sang Bru điện tỉnh thực hiện từ ngày 30/3/2020 theo Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/2/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc ban hành đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bru điện thực hiện.

đ) Việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được thực hiện theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới cho phép điều hành chất lượng giải quyết TTHC kịp thời và hiệu quả.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác.

2. Thực hiện 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.

3. Thực hiện 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.

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

***(Nhiệm vụ cụ thể quy định tại Bảng triển khai thực hiện các nhiệm vụ Đề án
Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính
của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Kế hoạch này)***

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Căn cứ vào các nội dung phân công, thời gian thực hiện, thời gian hoàn thành cụ thể tại Bảng triển khai thực hiện các nhiệm vụ ban hành kèm theo Kế hoạch này các phòng, đơn vị thuộc Sở và đơn vị có liên quan có trách nhiệm triển khai thực hiện.

- Bố trí đủ các nguồn lực (về kinh phí, nguồn nhân lực, nguồn lực khoa học công nghệ...) để đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ của Đề án.

- Giao Văn phòng Sở chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn, Trung tâm Công nghệ Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện nhiệm vụ; định kỳ báo cáo báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Bưu điện tỉnh Gia Lai;
- Giám đốc và các Phó Giám đốc (qua mạng);
- Các phòng chuyên môn(qua mạng);
- Trung tâm CNTT&TT thuộc Sở (qua mạng);
- CC,VC,NLĐ thuộc Sở (qua mạng);
- Lưu VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Ngọc Hùng

BẢNG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ
Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết
thủ tục hành chính tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 76/KH-STTTT ngày 27 tháng 5 năm 2021 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
1	Ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Sở	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn; Trung tâm CNTT&TT	Ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện	Tháng 5/2021	Gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh trong quý II (trước ngày 19/6/2021)
2	Triển khai số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn thuộc Sở.	Kết quả số hóa hồ sơ giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	Tháng 11/2021	Gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 19/12/2021
3	Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đạt tối thiểu 30% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn thuộc Sở.	Báo cáo kết quả thực hiện	Tháng 12/2021	Hoàn thành trong quý IV, được lồng ghép trong Báo cáo Kiểm soát TTHC năm 2021 (trước ngày 19/12/2021)

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
4	Tăng tối thiểu 20% việc số hóa đối với kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Tăng tối thiểu 20% số hóa đối với kết quả giải quyết TTHC	Quý I năm 2022	Gửi báo cáo về UBND tỉnh trước ngày 19/3/2022
5	Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết TTHC	- Phòng Thông tin-Báo chí-Xuất bản (TTBCXB) - Phòng Bưu chính-Viễn thông (BCVT)	Văn phòng Sở	Kết quả số hóa các mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết TTHC	Tháng 3/2022	Hoàn thành trong quý II năm 2022; Gửi báo cáo về UBND trước ngày 19/6/2022
6	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 trả kết quả TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	Danh mục TTHC được hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ trả kết quả TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức	Tháng 4/2022	Hoàn thành trong quý III năm 2022; Gửi báo cáo về UBND trước ngày 19/9/2022
7	Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa xuống còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch.	- Phòng TTBCXB - Phòng BCVT	- Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	Thời gian giải quyết tại Bộ phận Một cửa tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch	Từ tháng 9/2022 trở đi	Gửi báo cáo về UBND tỉnh trước ngày 19/12/2022

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
8	Tối thiểu 30% người dân, doanh nghiệp 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.	- Các phòng chuyên môn liên quan thuộc Sở.	- Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	30% người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu	Tháng 12/2022	Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo Kiểm soát TTHC định kỳ thời hạn gửi báo cáo theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ
9	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 quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh	Văn phòng Sở	Phòng Công nghệ thông tin	Hoàn thành kết nối, chia sẻ các Cơ sở dữ liệu	Tháng 01/2023	
10	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 cho đến khi đạt tỷ lệ 100%	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	Mỗi năm tăng thêm 20% tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ hồ sơ đối với mỗi cấp cho đến khi đạt tỷ lệ 100%	Tháng 01/2023 trở đi	
11	Tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 50% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được thống kê tại Bộ phận Một cửa của Sở tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh	Tháng 5/2023	

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
12	Tối thiểu 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển, giải quyết được thực hiện bằng phương thức điện tử	- Phòng TTBCXB - Phòng BCVT (Sở Thông tin và Truyền thông)	- Văn phòng Sở - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	80% các hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển nội bộ cơ quan hoặc liên thông được thực hiện bằng điện tử	Tháng 7/2023	
13	Nghiên cứu, 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 hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của nhân viên một cửa; tổ chức các quầy tiếp nhận hồ sơ cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật,...	Văn phòng Sở	- Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	Ki ốt thông minh của Sở tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	Tháng 11/2023	
14	100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị sử dụng	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở.	Kết quả giải quyết TTHC được số hóa	Tháng 01/2024	

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
15	Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với Bộ phận Một cửa của Sở tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh theo tiêu chí quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP	Tháng 01/2024	Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo Kiểm soát TTHC định kỳ thời hạn gửi báo cáo theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP
16	Thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối đa 30 phút/01 hồ sơ	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.		Tháng 02/2024	
17	Năng suất tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xã hội hóa trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC trung bình của 01 nhân viên tại Bộ phận Một cửa: 1.600 hồ sơ/1 năm	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.		Tháng 5/2024	

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
18	Tham mưu việc triển khai giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công của tỉnh	Văn phòng Sở	- Phòng Công nghệ thông tin - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bureau điện tỉnh Gia Lai.	Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công của tỉnh	Năm 2025	
19	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95%	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bureau điện tỉnh Gia Lai.	Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống Một cửa điện tử của Sở	Năm 2025	Báo cáo kết quả thực hiện được lồng ghép trong báo cáo Kiểm soát TTHC định kỳ thời hạn gửi báo cáo theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP
20	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 của Sở tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bureau điện tỉnh Gia Lai.	Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả của Bộ phận Một cửa	Thường xuyên	

Số TT	Nội dung công việc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả công việc	Thời gian thực hiện công việc	Thời gian báo cáo kết quả thực hiện
21	Tăng cường công tác tuyên truyền thực hiện Đề án đến với tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh	Phòng TTBCXB (Sở Thông tin và Truyền thông)	- Các phòng chuyên môn thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	Các hình thức tuyên truyền: Zalo, tin nhắn, Facebook, treo băng rôn, áp pích...	Thường xuyên	