

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Công văn số 163/UBND-NC ngày 25/7/2022 Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “Về việc triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ”; Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) tỉnh Gia Lai ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu:

Quản triệt, tổ chức thực hiện và phân công trách nhiệm cụ thể đến từng công chức, viên chức (CCVC); các phòng, đơn vị trực thuộc về Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử được công khai trên cổng dịch vụ công của tỉnh; Cổng Dịch vụ công quốc gia; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện TTHC, dịch vụ công mà Sở TT&TT cung cấp.

2. Yêu cầu:

- Việc đánh giá thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.
- Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các phòng, đơn vị trực thuộc; xác định trách nhiệm của CCVC, người lao động, người đứng đầu cơ quan trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật CCVC, người lao động theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

II. NỘI DUNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Nội dung:

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 theo thời gian thực trên môi

trường điện tử (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp), gồm 05 nhóm chỉ số như sau:

1.1. Nhóm chỉ số Công khai, minh bạch (gồm có 04 chỉ số thành phần).

1.2. Nhóm chỉ số Tiên độ, kết quả giải quyết (gồm có 02 chỉ số thành phần; trong đó: 01 chỉ số thành phần được đánh giá chấm điểm và 01 chỉ số thành phần được sử dụng để phân tích chuyên sâu phục vụ chỉ đạo, điều hành).

1.3. Nhóm chỉ số Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (gồm có 06 chỉ số thành phần).

1.4. Nhóm chỉ số Số hóa hồ sơ (gồm có 07 chỉ số thành phần).

1.5. Nhóm chỉ số Mức độ hài lòng (gồm có 03 chỉ số thành phần).

(Chi tiết tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử)

2. Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ năm 2022 và các năm tiếp theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

(Nhiệm vụ cụ thể quy định tại Bảng phân công trách nhiệm các phòng, đơn vị thực hiện 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Sở TT&TT tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Kế hoạch này)

- Căn cứ vào các nội dung phân công, thời gian thực hiện, thời gian hoàn thành cụ thể tại Bảng phân công trách nhiệm các phòng, đơn vị thực hiện 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử 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.

- Giao Văn phòng Sở chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn, Trung tâm Công nghệ TT&TT 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);
- CCVC, NLĐ thuộc Sở (qua mạng);
- Lưu VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đặng Quang Khanh

BẢNG PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

***Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp
trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử***

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 142/KH-STTTT ngày 09 tháng 12 năm 2022 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	Thời gian thực hiện công việc	Ghi chú
	I. CÔNG KHAI, MINH BẠCH				
1	Triển khai thực hiện 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Sở	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn; Trung tâm CNTT&TT	Tháng 12/2022	
2	Lập thủ tục trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính (TTHC) đúng hạn		Các phòng chuyên môn thuộc Sở.	Thực hiện thường xuyên	
3	TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn				
4	Thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC				
5	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên cổng Dịch vụ công quốc gia	Văn phòng Sở	- Phòng Công nghệ thông tin - Phòng Nội chính – Văn phòng UBND tỉnh.		
	II. TIẾN ĐỘ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT				
6	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	- Phòng Thông tin - Báo chí - Xuất bản - Phòng Bưu chính - Viễn thông	- Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai.	Thực hiện thường xuyên	

	III. CUNG CẤP DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN				
7	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Phòng Công nghệ thông tin	- Các phòng chuyên môn liên quan thuộc Sở. - Văn phòng Sở - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	Thực hiện thường xuyên (Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ)	
8	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	Văn phòng Sở			
9	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến				
	Thanh toán trực tuyến				
10	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	Văn phòng Sở	- Các phòng chuyên môn liên quan thuộc Sở - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	Thực hiện thường xuyên (Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ)	
11	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên cổng Dịch vụ công quốc gia Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ- CP				
	IV. SỐ HÓA HỒ SƠ				
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	Văn phòng Sở	- Phòng Thông tin Báo chí-Xuất bản, - Phòng Bưu chính – Viễn thông. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	Thực hiện thường xuyên (Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ)	
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ				
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa				
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính				
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên cổng Dịch vụ công quốc gia	Phòng Công nghệ thông tin	- Văn phòng Sở, Các phòng chuyên môn liên quan thuộc Sở. - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh		

			- Bưu điện tỉnh Gia Lai		
	Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công				
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	Phòng Công nghệ thông tin	- Văn phòng Sở - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	Thực hiện thường xuyên	
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	- Phòng Thông tin - Báo chí - Xuất bản - Phòng Bưu chính - Viễn thông			
	V. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG				
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	Văn phòng Sở	- Phòng Thông tin Báo chí-Xuất bản - Phòng Bưu chính – Viễn thông - Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh - Bưu điện tỉnh Gia Lai	Thực hiện thường xuyên (Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ)	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị				
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC				