

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường hiệu quả khai thác, thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Đắk Nông

Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được triển khai từ năm 2017 cho các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã tại địa chỉ <https://dichvucong.daknong.gov.vn>, đến nay đã cung cấp 476 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4. Đồng thời, UBND tỉnh đã ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông (Quyết định số 04/2019/QĐ-UBND ngày 23/01/2019), trong đó, quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Nhìn chung, hệ thống Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đã đi vào hoạt động ổn định, góp phần đơn giản hoá trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, giảm thời gian thực hiện thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, số lượng hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 phát sinh trên Hệ thống còn thấp, theo thống kê, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận và giải quyết tại cấp tỉnh khoảng 43%, tại cấp huyện và cấp xã tỷ lệ này chỉ khoảng 1%.

Nguyên nhân chủ yếu là do một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa chủ động trong tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; Chưa đánh giá đúng tầm quan trọng và lợi ích của việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Bên cạnh đó, người dân, doanh nghiệp còn chưa quan tâm, thiếu các kỹ năng áp dụng, công cụ để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, có tâm lý lo ngại trong giao dịch trên môi trường mạng.

Để tăng cường hiệu quả khai thác, thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn tập trung triển khai thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Quán triệt, xác định việc khai thác, sử dụng có hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để phục vụ người dân, doanh nghiệp và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến là

- nhiệm vụ thường xuyên trong cải cách hành chính, trong công tác chỉ đạo điều hành của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Rà soát danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và ưu tiên giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cơ quan, đơn vị. Chủ động tăng cường tuyên truyền, nâng cao nhận thức để người dân, doanh nghiệp thấy được những lợi ích thiết thực và tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến như: in các áp phích (poster), tờ gấp tuyên truyền tại Trung tâm hành chính công của tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; Xây dựng các chuyên mục, các bài viết, đoạn phim tuyên truyền trên Cổng/Trang thông tin điện tử các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, trên hệ thống mạng xã hội, trên hệ thống loa phát thanh. Đồng thời, thường xuyên hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- UBND các huyện, thị xã phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan tổ chức các lớp đào tạo, hướng dẫn cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã, đảm bảo nắm rõ về dịch vụ công trực tuyến, vị trí, vai trò, lợi ích, quy trình thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến để hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch trực tiếp chuyển sang nộp hồ sơ trực tuyến; Khuyến khích và dần chuyển đổi, thay thế từ nộp hồ sơ giấy sang nộp hồ sơ điện tử.

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Quy chế quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử tỉnh Đắk Nông. Đồng thời, có trách nhiệm chỉ đạo, hoàn thành chỉ tiêu hàng năm trong việc triển khai, nâng cao cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm của tỉnh.

- Đối với các thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí, các cơ quan tăng cường phối hợp với các ngân hàng trên địa bàn tỉnh để sử dụng các dịch vụ thanh toán trực tuyến hoặc dịch vụ thu phí, lệ phí qua bưu điện nhằm giảm thiểu thời gian cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Chủ động phối hợp với Bưu điện tỉnh đẩy mạnh cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Đẩy mạnh việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua phương thức điện tử, đặc biệt thông qua chức năng của Cổng dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, đưa tiêu chí chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp để đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hàng năm.

2. Văn phòng UBND tỉnh:

- Khẩn trương triển khai ứng dụng dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động để hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đảm bảo các yêu cầu về kỹ thuật để Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh vận hành ổn định và an toàn thông tin.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật, điều chỉnh kịp thời, đầy đủ, chính xác các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Chỉ đạo Trung tâm Hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện thực hiện rà soát, đánh giá hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 của địa phương bảo đảm được vận hành ổn định, đúng quy định của thủ tục hành chính; Đồng thời bố trí cán bộ, công chức tại Trung tâm hành chính công thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp người dân, doanh nghiệp khi thực hiện giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; kết hợp công tác đào tạo, tập huấn để nâng cao năng lực, nghiệp vụ quản lý, sử dụng công nghệ thông tin cho cán bộ chuyên trách để xử lý hồ sơ trực tuyến đạt hiệu quả.

- Trong trường hợp giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị hư hỏng hoặc chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện nghiêm theo quy định tại Điều 21, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Hỗ trợ các đơn vị, địa phương tuyên truyền, tập huấn về công dân điện tử, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

- Hướng dẫn các Trang thông tin điện tử và các đơn vị, cơ quan Báo, Đài của tỉnh đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền về lợi ích và việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 đối với người dân và doanh nghiệp.

- Đôn đốc, theo dõi và tổng hợp tình hình thực hiện Chỉ thị này, tổng hợp vào kết quả ứng dụng công nghệ thông tin, định kỳ báo cáo UBND tỉnh.

4. Báo Đắk Nông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh:

Tăng cường tuyên truyền bằng cách đăng tin, bài, phóng sự về việc thực hiện, sử dụng Hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm chỉ đạo, triển khai thực hiện Chỉ thị này tại đơn vị mình phụ trách. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) để kịp thời giải quyết.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ngân hàng Nhà nước tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã;
- UBND các xã phường, thị trấn;
- Báo Đắk Nông, Đài PT&TH tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHCC, NC, TTĐT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trương Thanh Tùng