

KẾ HOẠCH

Hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18 tháng 7 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu

a) Nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên nguyên tắc thống nhất, đồng bộ, minh bạch, thân thiện, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, qua nhiều phương tiện khác nhau. Tập trung rút ngắn tối đa thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), bảo đảm quá trình tiếp cận và sử dụng DVCTT dễ dàng, thuận tiện, nâng cao năng lực phục vụ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

b) Bảo đảm 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Thực hiện tái cấu trúc quy trình TTHC để giảm tối đa thành phần hồ sơ, sử dụng dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu thay thế giấy tờ giấy; triển khai đồng bộ các hình thức tiếp nhận và trả kết quả, ưu tiên trả kết quả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải đến trực tiếp.

c) Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp thông qua việc đo lường, công bố định kỳ kết quả triển khai DVCTT; thiết lập cơ chế phản hồi - xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, hiệu quả, bảo đảm trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước. Tạo môi trường cạnh tranh tích cực giữa các cơ quan, địa phương thông qua xếp hạng kết quả triển khai DVCTT, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số của tỉnh.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

Triển khai cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, DVCTT một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ, trong đó đảm bảo các chỉ tiêu như sau:

- Về số lượng:

+ Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả 25 DVCTT toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ Cung cấp 982 DVCTT với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm/tỉnh và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu *(không áp dụng chỉ tiêu này đối với những TTHC có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù)*.

+ Triển khai thực hiện DVCTT toàn trình đối với 100% nhóm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh đã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28 tháng 02 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024 và các TTHC ưu tiên.

+ Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% TTHC, thực hiện xây dựng và cung cấp các DVCTT toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Về chất lượng, các DVCTT được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử.

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 08 phút.

+ Thời gian trung bình tính từ khi được tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp.

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ; bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử.

- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 05 phút.

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 95%.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Về cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Các sở, ban, ngành rà soát toàn bộ TTHC theo các quyết định của Bộ, ngành về công bố TTHC thực hiện trên địa bàn tỉnh, có hình thức thực hiện trực tuyến và các quyết định của Bộ, ngành về công bố danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình để cung cấp DVCTT. Trong đó thực hiện phân đấu đến hết năm 2025, đạt 100% TTHC đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức DVCTT toàn trình; 100% DVCTT đủ điều kiện được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Giao các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của các đơn vị, địa phương

Người đứng đầu các đơn vị, địa phương chỉ đạo, triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng DVCTT:

- a) Năm 2025**, thực hiện theo các chỉ tiêu tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 526/QĐ-UBND ngày 31 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

b) Năm 2026, thực hiện theo Nghị quyết của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành trung ương.

3. Về đẩy mạnh, khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến

a) Nhiệm vụ, giải pháp

Các sở, ban, ngành tăng cường công tác tuyên truyền, truyền thông đến người dân nhằm khuyến khích người dân sử dụng DVCTT; tiếp tục tham mưu trình cấp có thẩm quyền ban hành cơ chế, chính sách khuyến khích người dân sử dụng DVCTT, cụ thể:

- Rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.
- Rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.
- Thực hiện miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện DVCTT.

b) Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

- Căn cứ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp và chỉ tiêu tại kế hoạch này để triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả. Tập trung nguồn lực triển khai các DVCTT phục vụ người dân, doanh nghiệp; tuyên truyền, đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến, không để tình trạng nhiều hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý đối với danh mục DVCTT đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

- Quá trình thực hiện DVCTT khi có phát hiện về thành phần hồ sơ và trình tự thực hiện không đảm bảo các điều kiện về TTHC trên môi trường điện tử, DVCTT thì kịp thời gửi văn bản phản ánh với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị Bộ, ngành trung ương sửa đổi công bố TTHC hoặc kiến nghị sửa đổi văn bản quy phạm pháp luật.

2. Công an tỉnh: Thường xuyên phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc theo dõi, hướng dẫn thực hiện DVCTT thiết yếu được Bộ, ngành trung ương triển khai tại Đề án 06 và các TTHC, DVCTT đã được chuyển giao ngành Công an tiếp nhận, xử lý nhằm đảm bảo thực hiện thuận lợi, thông suốt, tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Khoa học và Công nghệ: Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan tiếp tục hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và áp dụng biểu mẫu điện tử có khả năng tự động điền dữ liệu; tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống theo hướng dẫn của các Bộ ngành Trung ương

nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVCTT, thanh toán trực tuyến và trả kết quả bản giấy qua dịch vụ bưu chính công ích.

Đồng thời, đảm bảo 100% kết quả giải quyết TTHC bằng bản điện tử của tổ chức, cá nhân được đồng bộ với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ chính quyền địa phương 02 cấp và tái sử dụng hồ sơ, kết quả trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo quy trình, kỹ thuật đã được Văn phòng Chính phủ hướng dẫn tại Công văn số 2122/VPCP-KSTT ngày 31 tháng 3 năm 2024 về việc hướng dẫn tích hợp, kết nối, chia sẻ, khai thác kết quả số hóa hồ sơ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Sở Tài chính: Tiếp tục tham mưu cấp có thẩm quyền quyết định chính sách thu phí, lệ phí “0 đồng” đối với việc thực hiện DVCTT thuộc phạm vi giải quyết của địa phương để khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

5. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: Theo dõi tình hình, kết quả thực hiện của các đơn vị, địa phương về triển khai, kết quả thực hiện các chỉ tiêu được giao tại Kế hoạch này và công tác số hóa, tái sử dụng, chia sẻ dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các kiến nghị và khó khăn, vướng mắc của các đơn vị, địa phương (nếu có) trong quá trình thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch hành động nâng cao chất lượng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2025 - 2026 trên địa bàn tỉnh; yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Bộ Khoa học và Công nghệ (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND xã, phường, đặc khu;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHC.VĐT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc Sâm