

Số: /KH-UBND

Hà Nam, ngày tháng năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thực hiện các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hà Nam năm 2024

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2024;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2024;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ 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,

Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam ban hành Kế hoạch triển khai các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên địa bàn tỉnh Hà Nam năm 2024 với những nội dung như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp DVCTT của tỉnh. Đẩy mạnh cung cấp DVCTT và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của tỉnh, xây dựng chính quyền số và xã hội số.

2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công thông qua việc sử dụng hiệu quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

3. Tiếp tục triển khai có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; nâng cấp, phát triển Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh tích hợp, kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

4. Giao nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị để đạt được mục tiêu theo yêu cầu của Chính phủ.

## **II. CÁC NHIỆM VỤ CHỦ YẾU**

*Chi tiết tại Phụ lục I và Phụ lục II.*

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bố trí từ dự toán chi ngân sách nhà nước hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Hằng năm, căn cứ vào tình hình thực tế và nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị chủ động xây dựng dự toán kinh phí thực hiện, tổng hợp chung trong dự toán ngân sách hằng năm của đơn vị mình trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này căn cứ vào điều kiện thực tiễn, có trách nhiệm xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai bảo đảm chất lượng, hiệu quả, thiết thực, đúng tiến độ. Gửi bản kế hoạch về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) trước ngày 31 tháng 5 năm 2024.

2. Kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) các khó khăn, vướng mắc (nếu có) để có giải pháp tháo gỡ, xử lý.

3. Định kỳ hàng quý báo cáo tình hình thực hiện và kết quả triển khai Kế hoạch này, lồng ghép trong báo cáo công tác hàng quý, gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

### ***Nơi nhận:***

- Bộ Thông tin và Truyền thông (để b/c);
- TT Tỉnh uỷ, TT HĐND (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBNDTTQ tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Công an tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Hà Nam, Đài PTTH Hà Nam;
- VPUB: CPVP, TH, HCCKSTT(T,S), VXNV(2);
- Lưu: VT, VXNV<sub>(Dàn)</sub>

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Vượng**

**Phụ lục I**  
**GIAO CHỈ TIÊU VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DVCTT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ NAM NĂM 2024**  
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày / 5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì đánh giá	Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện	Thực hiện trong năm 2024		Căn cứ giao chỉ tiêu	Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu		
1.	Tỷ lệ người dân trưởng thành có sử dụng DVCTT.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	40	Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Số lượng tài khoản dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 40% /tổng số người dân trưởng thành
2.	Tỷ lệ cung cấp DVCTT toàn trình trên tổng số TTHC có đủ điều kiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	%	Tối thiểu 80	Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	
3.	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	Tối thiểu 45		
4.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	Tối thiểu 50		

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì đánh giá	Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện	Thực hiện trong năm 2024		Căn cứ giao chỉ tiêu	Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu		
5.	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	Tối thiểu 80		
6.	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	100		
7.	Tỷ lệ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại UBND cấp xã và Phòng Tư pháp cấp huyện.	Sở Tư pháp	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	100		
8.	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	Tối thiểu 50		
9.	Tỷ lệ công bố, công khai TTHC đúng hạn.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	100		
10.	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ TTHC được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	100		

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì đánh giá	Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện	Thực hiện trong năm 2024		Căn cứ giao chỉ tiêu	Ghi chú
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu		
11.	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	100		
12.	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	Tối thiểu 90		
13.	Tỷ lệ hồ sơ do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã được giải quyết trước hạn và đúng hạn ( <i>số liệu trên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh và Công dịch vụ công quốc gia</i> ).	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	%	99	Quyết định 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 ( <i>từ 95% mới được tính điểm theo tỷ lệ</i> )	
14.	Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đối với kết quả thuộc thẩm quyền	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã				Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ	
15.	<i>Cấp tỉnh</i>			%	90		
16.	<i>Cấp huyện</i>			%	80		
17.	<i>Cấp xã</i>			%	75		

**Phụ lục II**  
**CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DVCTT,**  
**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ NAM NĂM 2024**

*(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày /5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)*

<b>STT</b>	<b>Tên nhiệm vụ</b>	<b>Cơ quan chủ trì thực hiện</b>	<b>Cơ quan phối hợp thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>
1.	Nâng cấp, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam lên phiên bản mới nhất; đảm bảo chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Hà Nam	Quý II/2024
2.	Hoàn thành giải pháp, triển khai việc cấp, xác thực tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đồng bộ với Hệ thống định danh, xác thực điện tử (VNeID)	Sở Thông tin và Truyền thông	Công an tỉnh, VNPT Hà Nam	Quý II/2024
3.	Duy trì kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) của Bộ Thông tin và Truyền thông để tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả; thường xuyên đánh giá, kiểm tra, đối soát thông tin và số liệu cho chính xác	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	Thường xuyên
4.	Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các hệ thống thông tin chuyên ngành	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; VNPT Hà Nam	Thường xuyên
5.	Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế	Sở Thông tin và Truyền thông	Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Thuế tỉnh, VNPT Hà Nam	Theo kế hoạch và tiến độ triển khai của Bộ Tài chính, Kho Bạc Nhà nước, Tổng Cục thuế

<b>STT</b>	<b>Tên nhiệm vụ</b>	<b>Cơ quan chủ trì thực hiện</b>	<b>Cơ quan phối hợp thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>
6.	Rà soát và lựa chọn các TTHC đủ điều kiện bảo đảm triển khai DVCTT toàn trình và một phần theo đúng quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
7.	Tích hợp, cung cấp DVCTT toàn trình và một phần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
8.	Chuẩn hóa dữ liệu TTHC, đảm bảo dữ liệu TTHC được đồng bộ, thống nhất giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia.	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện	Thường xuyên
9.	Rà soát lại các TTHC, DVCTT, ưu tiên 53 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng để thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại quy trình thực hiện, lược bỏ các bước trung gian không cần thiết, lược bỏ các thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện.	Các sở, ban, ngành; các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; Công an tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh	Quý II/2024
10.	Thiết kế, thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các DVCTT, cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác thực chất, ưu tiên 25 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; Công an tỉnh; VNPT Hà Nam	Quý II/2024

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
11.	Tổng hợp, báo cáo, đánh giá kết quả thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến; giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính theo Quyết định số 1414/QĐ-UBND ngày 04/12/2023; đề xuất phương án trong thời gian tiếp theo	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Tháng 6/2024
12.	Triển khai chiến dịch cấp phát chữ ký số công cộng miễn phí cho người dân và thúc đẩy người dân sử dụng để thực hiện DVCTT.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các doanh nghiệp viễn thông	Quý II/2024
13.	Đẩy mạnh khai thác sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Hà Nam	Thường xuyên
14.	Khai thác Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm TTHC trên môi trường mạng.	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Hà Nam	Thường xuyên
15.	Triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm tối thiểu 3 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân và Cổng dịch vụ công: email, SMS và thông báo trên Cổng dịch vụ công. Xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo).	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	Quý II/2024



STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
16.	Cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân, như: Thông tin hướng dẫn TTHC, Hỏi - Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng và Trợ lý ảo... Trong đó, cần thiết lập ngay đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và đảm bảo luôn có người trực đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu trong thời gian hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông	Quý IV/2024
17.	Triển khai thí điểm cung cấp DVCTT thông qua ứng dụng PhuLy-S trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng.	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh, UBND thành phố Phủ Lý, Viettel Hà Nam	Quý III/2024
18.	Triển khai cung cấp DVCTT trên thiết bị di động bảo đảm cho thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng	Sở Thông tin và Truyền thông	VNPT Hà Nam	Quý IV/2024
19.	Giao nhiệm vụ cho tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó thành viên tổ công nghệ số cộng đồng tích cực đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
20.	Giao chỉ tiêu 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng DVCTT, đảm bảo mỗi cán bộ công chức có một tài khoản DVCTT và 01 chữ ký số cá nhân sử dụng DVCTT.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý III/2024

STT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
21.	Chỉ đạo tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT trên các phương tiện thông tin đại chúng.	Sở Thông tin và Truyền thông	UBND cấp huyện, UBND cấp xã; Báo Hà Nam, Đài Phát thanh Truyền hình Hà Nam	Thường xuyên
22.	Tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức; bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp DVCTT; hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp nhận, sử dụng hiệu quả các DVCTT.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
23.	Đẩy mạnh triển khai việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ triển khai DVCTT, bảo đảm cá nhân, tổ chức không phải hiện diện tại cơ quan nhà nước nếu pháp luật không quy định	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; Bưu điện tỉnh	Thường xuyên
24.	Tiếp tục hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, đảm bảo điều kiện hạ tầng tại đơn vị và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC các cấp, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong tiếp cận và sử dụng DVCTT.	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
25.	Triển khai thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024 ( <i>Quyết định số 473/QĐ-BTTTT ngày 03/4/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông</i> )	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; VNPT Hà Nam	Quý II/2024