

Số: /CT-UBND

Long An, ngày tháng 5 năm 2022

CHỈ THỊ

Tập trung giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

Triển khai Chương trình số 3288/CTr-UBND ngày 08/10/2021 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TU ngày 20/8/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chuyển đổi số tỉnh Long An đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Dưới sự chỉ đạo của cấp ủy và nỗ lực của chính quyền các cấp, tỉnh đã và đang tập trung triển khai các nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, trong đó Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (Cổng dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử) hoạt động ổn định, cơ bản đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Tuy nhiên, việc vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính vẫn chưa triệt để và thiếu nhất quán; hồ sơ thủ tục hành chính được cập nhật, giải quyết, xử lý tại cấp huyện, cấp xã có nơi còn hạn chế, chưa thực hiện được toàn bộ quy trình điện tử. Chất lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 chưa tương xứng với số lượng đã được UBND tỉnh phê duyệt, 41% dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến và 32% hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết, chưa đạt mục tiêu đề ra của năm 2022; hồ sơ thủ tục hành chính chưa số hóa đầu vào đầy đủ theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Ngoài các nguyên nhân khách quan như cá nhân, tổ chức còn giữ thói quen nộp hồ sơ trực tiếp thì nguyên nhân chính vẫn là: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quan tâm, chưa nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; thiếu kiên quyết chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra đối với đội ngũ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, vận hành sử dụng các hệ thống; một bộ phận cán bộ, công chức chưa mạnh dạn ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Để khắc phục những hạn chế nêu trên, tăng cường khai thác hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đảm bảo hồ sơ cá nhân, tổ chức được giải quyết nhanh, đúng hạn; cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đạt hiệu quả; nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ trên địa bàn tỉnh, hoàn thành các chỉ tiêu đề ra về cải cách hành chính, phát triển chính quyền điện tử,

UBND tỉnh chỉ thị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương triển khai đồng bộ, thống nhất, toàn diện và liên tục, lấy thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 làm trọng tâm, cụ thể như sau:

1. Định kỳ hàng tháng, chọn tuần lễ đầu tiên làm cao điểm triển khai các hoạt động ra quân tuyên truyền, hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (*bắt đầu từ tháng 6 năm 2022*), với nội dung cụ thể sau:

a) Yêu cầu các cơ quan cơ quan, đơn vị, địa phương khi thực hiện thủ tục hành chính phải chọn hình thức nộp hồ sơ ở mức độ cao nhất của thủ tục hành chính đã được tỉnh cung cấp. Các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm theo dõi việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập khác đối với hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

b) Phối hợp với Đoàn thể, Hội thành lập các đội tình nguyện, ra quân hướng dẫn cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến. Thực hiện tiếp nhận, giải quyết, thanh toán, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện trực tuyến đảm bảo đạt mục tiêu trong năm 2022 như sau: ít nhất **80%** dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ (đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ); trên **50%** hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết bằng hình thức trực tuyến và **100%** hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện bằng hình thức trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đã liên thông, tích hợp vào Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) Sử dụng dữ liệu có sẵn từ cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh và dữ liệu chuyên ngành, dữ liệu bộ ngành cấp trên công bố, chia sẻ, tài liệu đã ký số hợp lệ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trước đó nhằm thay thế văn bản giấy, đơn giản thành phần hồ sơ người dân, doanh nghiệp cần nộp.

d) Không để hồ sơ trễ hạn vì nguyên nhân chủ quan; rút ngắn tối đa thời gian giải quyết thủ tục hành chính nộp trực tuyến để trả kết quả sớm nhất cho cá nhân, tổ chức; không để xảy ra phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, hồ sơ giải quyết chậm trả kết quả, bổ sung nhiều lần khi thực hiện thủ tục hành chính.

đ) Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh từ ngày 01/6/2022, Trung tâm Hành chính công cấp huyện từ ngày 01/12/2022, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã từ ngày 01/6/2023.

Riêng 25 dịch vụ công thiết yếu theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 800/KH-UBND ngày 16/3/2022 của UBND tỉnh thực hiện số hóa từ ngày 01/7/2022.

Tập trung thực hiện có hiệu quả kế hoạch số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

e) Tổ chức giám sát chặt chẽ việc thực hiện nhiệm vụ cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên toàn tỉnh: tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trung tâm Hành chính công huyện, thị xã Kiến Tường, thành phố Tân An; tại Bộ phận một cửa cấp xã trên địa bàn tỉnh.

g) Căn cứ công cụ tự hiển thị, thống kê tỷ lệ cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4; tỷ lệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến và tỷ lệ thanh toán trực tuyến theo các mức (xanh, vàng, cam, đỏ) tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để đánh giá mức độ thực thi đối với các sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

2. Nghiên cứu, đề xuất một số thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến hoàn toàn (không tiếp nhận bằng hình thức trực tiếp) trình UBND tỉnh xem xét công bố, tổ chức thực hiện.

3. Đảm bảo 100% cá nhân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính đều được giới thiệu, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến và sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Tổ chức thực hiện

4.1. Các sở, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn

a) Tập trung triển khai các nhiệm vụ nêu tại mục 1, 2, 3 của Chỉ thị này. Chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị trực thuộc, Bộ phận Một cửa các cấp tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua các phương tiện truyền thông và trên các nền tảng mạng xã hội; hướng dẫn, khuyến khích cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; quy định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và bộ phận tham mưu; tổ chức giao ban **trước ngày 25** hàng tháng để đánh giá mô hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ, kịp thời đề ra giải pháp để nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

b) Đối với việc tiếp nhận các hồ sơ thuộc danh mục thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4 đã được UBND tỉnh phê duyệt, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức thực hiện:

- Ưu tiên tiếp nhận, xử lý hồ sơ do cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định;

- Hồ sơ do cá nhân, tổ chức nộp trực tiếp thì người tiếp nhận tiến hành số hóa hồ sơ đầu vào, kiểm soát, ký số tài liệu, nộp thông qua tài khoản cá nhân, tổ chức và tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến; chuyển hồ sơ điện tử đến cơ quan giải quyết,

không chuyển hồ sơ giấy (trừ các hồ sơ UBND tỉnh yêu cầu hoặc cho phép gửi bản giấy đúng theo quy định);

- Đối với các thủ tục hành chính đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 khi chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận, thực hiện quy trình thanh toán trực tuyến theo Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia được quy định tại các Điều từ 33 đến 37, Chương V, Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Tổ chức giám sát triển khai Chỉ thị này tại đơn vị mình; UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo Trung tâm Hành chính công cấp huyện, UBND cấp xã đảm bảo trang thiết bị để cán bộ, công chức, viên chức, bộ phận tiếp nhận chuyển đổi hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử đúng quy định.

d) Các cơ quan, đơn vị, địa phương theo dõi công cụ tự hiển thị, thống kê tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để báo cáo, triển khai các giải pháp thực hiện chuyển trạng thái thể hiện mức độ hoàn thành các chỉ tiêu theo các mức (xanh, vàng, cam, đỏ) cho lãnh đạo các cấp theo yêu cầu.

đ) UBND cấp huyện chỉ đạo Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Truyền thanh các huyện, thị xã, thành phố cấp huyện, Đài Truyền thanh cấp xã tăng cường bài viết, thông tin chuyên đề triển khai tuần lễ cao điểm tập trung giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại địa phương để cá nhân, tổ chức biết thực hiện và cùng hưởng ứng.

e) Tăng cường phối hợp với đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính 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.

4.2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Làm đầu mối đề nghị các sở ngành đề xuất danh mục thủ tục hành chính nộp trực tuyến hoàn toàn (không tiếp nhận bằng hình thức trực tiếp) để trình UBND tỉnh xem xét công bố, tổ chức thực hiện (*hoàn thành trong tháng 6/2022*).

b) Phối hợp Sở Tài chính, các sở ngành tỉnh tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng Nhân dân tỉnh xem xét ban hành Nghị quyết giảm lệ phí thực hiện thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng Nhân dân tỉnh.

c) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, giám sát thường xuyên, liên tục, đột xuất việc tuân thủ chỉ đạo của UBND tỉnh về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; chỉ đạo Trung tâm Phục vụ

hành chính công tình đảm bảo trang thiết bị để cán bộ, công chức, viên chức, bộ phận tiếp nhận chuyển đổi hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử đúng quy định.

4.3. Sở Tài chính

Chủ trì tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng Nhân dân tỉnh xem xét ban hành Nghị quyết giảm lệ phí thực hiện thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng Nhân dân tỉnh đối với các nhóm dịch vụ thiết yếu, như: đăng ký cư trú; hộ tịch; cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài tại Việt Nam; đăng ký kinh doanh; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà, tài sản gắn liền với đất; cấp giấy phép xây dựng,

4.4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng tốt việc đăng ký, nộp hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận, giải quyết, thanh toán, trả kết quả thủ tục hành chính; thống kê, báo cáo, liên thông, tích hợp đồng bộ số liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Chủ trì hướng dẫn, giải quyết các vướng mắc phát sinh liên quan về mặt kỹ thuật trong quá trình số hóa hồ sơ tiếp nhận (trực tiếp, dịch vụ bưu chính công ích) thành hồ sơ trực tuyến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

c) Cấu hình Đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính tỉnh, Tổng đài 1022 tỉnh Long An vào Phiếu tiếp nhận và trả kết quả để phục vụ cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị đảm bảo kịp thời, đúng người, đúng việc.

4.5. Các đoàn thể, Hội chủ động tích cực nắm rõ quy trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến; huy động lực lượng tình nguyện phối hợp với các sở ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tham gia các đội tình nguyện tuyên truyền, hướng dẫn cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến.

4.6. Các cơ quan báo chí, phát thanh, truyền hình

a) Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh tăng cường thời lượng phát sóng tuyên truyền về triển khai tuần lễ cao điểm tập trung giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để thông tin đến cá nhân, tổ chức biết thực hiện và cùng hưởng ứng.

b) Báo Long An tăng cường bài viết, thông tin chuyên đề triển khai tuần lễ cao điểm tập trung giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên cả báo giấy và báo điện tử, phát hành hằng ngày trong tuần lễ cao điểm mỗi tháng.

c) Công, Trang thông tin điện tử các sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn tăng cường tuyên truyền và đăng tải Chỉ thị này tại mục tin tiêu điểm để thông tin rộng rãi trên toàn tỉnh.

4.7. Công tác thông tin báo cáo, tổng kết kinh nghiệm

a) Thủ trưởng các sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố tổng hợp cập nhật số liệu từ các đơn vị trực thuộc, báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) vào ngày 25 mỗi tháng để xem xét, đánh giá.

b) Lấy kết quả thực hiện Chỉ thị này làm tiêu chí chính để đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Kiến Tường, thành phố Tân An chỉ đạo thực hiện nghiêm Chỉ thị này./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo Chuyển đổi số tỉnh;
- Các sở, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Phòng THKSTTHC+VHXH;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Út