

Số: /KH-UBND

Lào Cai, ngày tháng năm 2020

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tỉnh Lào Cai năm 2020**

Căn cứ 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; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021; Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025 (sau đây viết tắt là Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Chính phủ);

Căn cứ Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09/06/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành, địa phương năm 2017; Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 18/07/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để các bộ, ngành, địa phương thực hiện trong các năm 2018-2019; Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020;

Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai ban hành Kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tỉnh Lào Cai năm 2020, cụ thể như sau:

## **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

### **1. Mục tiêu:**

1.1. Đẩy mạnh triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Lào Cai năm 2020; công khai, minh bạch quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) nhằm nâng cao chất lượng giải quyết và thái độ phục vụ, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, góp phần cải cách hành chính, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

1.2. Hoàn thành các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ, cụ thể:

- Cung cấp tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4.
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 20%.
- Tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- 100% hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua hệ thống dịch vụ hành chính công tích hợp một cửa liên thông điện tử của tỉnh.

1.3. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI đạt từ 10% số hồ sơ TTHC trở lên so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm của các TTHC có phát sinh hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ BCCI; Tỷ lệ hồ sơ TTHC được trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI đạt từ 10% số hồ sơ TTHC trở lên so với tổng số hồ sơ đã trả kết quả trong năm của các TTHC có phát sinh hồ sơ trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI.

## **2. Yêu cầu:**

2.1. Nâng cao nhận thức và hiệu quả hành động của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh về thực hiện nhiệm vụ xây dựng Chính quyền điện tử, phát triển dịch vụ công trực tuyến từ đó nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

2.2. Phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình chỉ đạo, triển khai thực hiện; xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện và trách nhiệm của từng đơn vị trong việc thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến trong phạm vi toàn tỉnh.

2.3. Tăng cường công tác phối hợp giữa các sở, ngành và địa phương, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân và doanh nghiệp, phục vụ cải cách hành chính, nâng cao các Chỉ số thành phần về hiện đại hóa hành chính, Chỉ số sẵn sàng ứng dụng CNTT, Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI)...

2.4. Huy động sự tham gia, vào cuộc của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh.

## **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

### **1. Công tác chỉ đạo điều hành:**

#### **1.1. Nội dung nhiệm vụ:**

- Hoàn thành 100% các nhiệm vụ tại Kế hoạch số 385/KH-UBND ngày 24/12/2019 của UBND tỉnh Lào Cai về phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin tỉnh Lào Cai năm 2020.

- Đôn đốc, kiểm tra thực hiện ứng dụng CNTT theo kế hoạch. 100% các vấn đề còn hạn chế được phát hiện qua kiểm tra được xử lý có hiệu quả và kịp thời trong năm.

- Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến, cách làm mới nhằm thực hiện có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Tiếp tục triển khai xác định và công bố mức độ xếp hạng ứng dụng CNTT hàng năm của các sở, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ 100% các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm. Đặc biệt tập trung thực hiện các chỉ tiêu được giao trong Nghị quyết 17/NQ-CP ngày 7/3/2019 của Chính phủ.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các đơn vị sự nghiệp công lập, gắn kết quả thực hiện ứng dụng CNTT của các cơ quan, đơn vị với việc đánh giá, khen thưởng người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và bình xét khen thưởng cơ quan, đơn vị hàng năm.

- Phát huy vai trò của các cơ quan thông tấn báo chí trong việc thông tin, tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển Chính quyền điện tử nói chung và dịch vụ công trực tuyến nói riêng, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức nắm bắt kịp thời về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

### ***1.2. Cơ quan thực hiện:***

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố, VNPT Lào Cai và các cơ quan, đơn vị liên quan.

### ***1.3. Thời gian thực hiện:*** Năm 2020.

## **2. Triển khai cung cấp các dịch vụ công trực tuyến:**

### ***2.1. Nội dung nhiệm vụ:***

- Công khai đầy đủ, đúng quy định các TTHC đã được công bố trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Thường xuyên rà soát, cập nhật khi có sự thay đổi, điều chỉnh về TTHC.

- Cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 năm 2020 đã đăng ký lên Cổng dịch vụ công tỉnh Lào Cai (trừ các dịch vụ công đã được triển khai, thực hiện trên các hệ thống dịch vụ công của các bộ, ngành Trung ương).

+ Các TTHC thực hiện theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: **394** TTHC.

+ Các TTHC thực hiện theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: **734 TTHC.**

*(Chi tiết theo Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này)*

- 100% hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua hệ thống dịch vụ hành chính công tích hợp một cửa liên thông điện tử của tỉnh.

- Tiếp tục đầu tư, cải thiện hệ thống hạ tầng CNTT đáp ứng đủ điều kiện cho việc quản lý, sử dụng và cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4.

## **2.2. Cơ quan thực hiện:**

- Cơ quan chủ trì: Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Cơ quan phối hợp:

+ Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện, định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh;

+ Đề nghị VNPT Lào Cai hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc hướng dẫn cập nhật TTHC, cấu hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

**2.3. Thời gian thực hiện:** Hoàn thành trong quý III năm 2020.

## **3. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ BCCI:**

### **3.1. Nội dung nhiệm vụ:**

Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI để tiết kiệm chi phí, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện TTHC, góp phần nâng cao hiệu quả ứng dụng CNTT trong giải quyết công việc, thủ tục hành chính.

### **3.2. Cơ quan thực hiện:**

- Cơ quan chủ trì: Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Cơ quan phối hợp:

+ Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện, định kỳ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh;

+ Đề nghị Bru điện tỉnh Lào Cai: Đẩy mạnh triển khai và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ BCCI; tích cực phổ biến, tuyên truyền rộng rãi đến người dân, doanh nghiệp biết lợi ích và tăng cường sử dụng dịch vụ.

**3.3. Thời gian thực hiện:** Nhiệm vụ thường xuyên, thực hiện trong năm.

## **4. Giải pháp thực hiện:**

#### **4.1. Các TTHC có đối tượng sử dụng là các tổ chức, cơ quan nhà nước:**

Yêu cầu các tổ chức, cơ quan nhà nước khi tham gia giải quyết TTHC phải thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (trừ khi hồ sơ đó có khối lượng lớn không quét được thành file \*.pdf gửi qua mạng) và sử dụng dịch vụ BCCI trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, không nhận hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Bộ phận Một cửa.

#### **4.2. Tuyên truyền, phổ biến đến người dân, doanh nghiệp:**

- Tuyên truyền để tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh dễ dàng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đã được các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai phục vụ; thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI đồng thời với thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; đăng ký trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI đối với các hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Bộ phận Một cửa.

- Phổ biến, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, liên tục, rộng khắp, phù hợp với yêu cầu, đặc điểm và nhiệm vụ của từng đối tượng, từng ngành, từng địa phương.

- Kết hợp các hình thức truyền thống với việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tuyên truyền nhằm phù hợp với xu hướng tiếp cận thông tin trong cộng đồng hiện nay.

- Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC thông qua Cổng Hành chính công tỉnh Lào Cai trên mạng xã hội Zalo.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Thông tin và Truyền thông:**

- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ theo Kế hoạch này; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện; định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về tình hình, kết quả triển khai thực hiện.

- Chủ trì, phối hợp với VNPT Lào Cai triển khai nâng cấp Cổng dịch vụ công của tỉnh đáp ứng quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các giải pháp tổ chức thực hiện tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, sử dụng dịch vụ BCCI và ứng dụng mạng xã hội Zalo trong tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC

#### **2. Văn phòng UBND tỉnh:**

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị: Cập nhật dữ liệu TTHC trên Cổng dịch vụ công và thực hiện tích hợp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc theo dõi, đôn đốc và tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

### **3. Báo Lào Cai, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh:**

Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương xây dựng các chuyên mục, tin, bài, phóng sự,... để tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến và nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

### **4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:**

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị mình.

- Chủ trì thực hiện tích hợp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia (sở, ban, ngành thực hiện tích hợp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành; UBND cấp huyện thực hiện tích hợp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên Cổng dịch vụ công).

- Chỉ đạo Bộ phận Một cửa của đơn vị mình chủ động tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, sử dụng dịch vụ BCCI và ứng dụng mạng xã hội Zalo trong tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC.

- Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện vào báo cáo định kỳ hàng quý về tình hình phát triển, ứng dụng CNTT gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tỉnh Lào Cai năm 2020, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT. TU, HĐND, UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Báo Lào Cai; Đài PT-TH tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, VX<sub>1</sub>, KSTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đặng Xuân Phong**