

KHẨN

KẾ HOẠCH

Triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi) ngày 22/6/2023;

Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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;

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Công văn số 4338/BTTTT-CĐSQG ngày 14/10/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc Khung triển khai dịch vụ công trực tuyến.

Xét đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 3754/TTr-STTTT ngày 15/11/2024 về việc ban hành Kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

II. MỤC TIÊU

Đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình¹ của tỉnh, cụ thể:

¹ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình (trên tổng số dịch vụ công).

- Đến hết 2024: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu 40%.
- Đến hết năm 2025: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt tối thiểu 70%.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính

a) Thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định tại Điều 26 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; Chương III, IV Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo hướng đơn giản, thuận tiện, người dân không phải khai báo lại các thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước; hướng tới cắt giảm quy trình, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính.

- Cơ quan chủ trì: Các sở, ban, ngành.

- Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh.

b) Giao chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ trực tuyến; tỷ lệ thanh toán trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh năm 2025.

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

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành: Quý I/2025.

c) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến để làm gương, hướng dẫn cho người thân sử dụng khi có nhu cầu.

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

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thời hạn hoàn thành: Trong năm 2024 - 2025.

d) Tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành chính sách hỗ trợ cho Tổ công nghệ số cộng đồng và triển khai Đề án 06 trong các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh; Sở Tài chính; Sở Tư pháp; Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành: Trong năm 2025.

đ) Tiếp tục thực hiện rà soát, tham mưu UBND tỉnh ban hành, thực thi chính

sách miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện thủ tục dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Các sở, ban, ngành.
- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thời gian hoàn thành thành: Trong năm 2024-2025.

e) Thực hiện rà soát, tham mưu UBND tỉnh công bố danh sách các thủ tục hành chính thí điểm cắt giảm thời gian giải quyết khi nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì: Các sở, ban, ngành.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

Thời hạn hoàn thành: Trong năm 2025.

2. Nâng cao chất lượng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

a) Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng quy định pháp luật (*đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ*); cho phép triển khai việc cung cấp dịch vụ công trên các thiết bị di động (*đảm bảo chức năng tra cứu thủ tục hành chính theo điểm đ khoản 1 Điều 5 Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT; chức năng trao đổi với người dùng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chức năng đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công được cung cấp; hỗ trợ người dùng trong thực hiện thủ tục hành chính, hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng; đồng bộ thông tin, trạng thái xử lý các dịch vụ công với Cổng Dịch vụ công quốc gia*).

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện đang vận hành;

+ Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời gian hoàn thành:

+ Sở Thông tin và Truyền thông: Duy trì hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện đang vận hành đến khi Hệ thống mới được đưa vào hoạt động.

+ Văn phòng UBND tỉnh: Hoàn thành trong năm 2025.

b) Tích hợp hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với 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 thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện đang vận hành;

+ Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành:

+ Sở Thông tin và Truyền thông: Hoàn thành trong Quý IV/2024.

+ Văn phòng UBND tỉnh: Hoàn thành trong năm 2025.

3. Phát triển hạ tầng số

a) Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật phục vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện đang vận hành;

+ Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành:

+ Sở Thông tin và Truyền thông: Duy trì, đảm bảo hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện đang vận hành đến khi Hệ thống mới được đưa vào hoạt động.

+ Văn phòng UBND tỉnh: Hoàn thành trong năm 2025.

b) Tái cấu trúc hạ tầng kỹ thuật - công nghệ theo hướng chuyển đổi sang mô hình điện toán đám mây; nâng cấp, bổ sung bảo đảm hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin đồng bộ, hiện đại phục vụ việc quản trị, vận hành, duy trì, khai thác sử dụng các hệ thống thông tin.

- 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.

- Thời hạn hoàn thành: Năm 2025 - 2027.

c) Phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông, các doanh nghiệp viễn thông phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 (tại Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18/5/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông); phổ cập điện thoại thông minh, chữ ký số công cộng đối với người dân trưởng thành.

- 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.
- Thời hạn hoàn thành: Trong năm 2024 - 2025.

4. Xây dựng Kho dữ liệu số

a) Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính; kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Nội dung:

+ Triển khai Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, một bộ phận thuộc chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng yêu cầu lưu giữ các dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính. Phát triển và vận hành Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính.

+ Triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới luôn luôn được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết; đến năm 2025, đạt mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực; áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu vào Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, đồng thời hiển thị tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

+ Triển khai Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân, cách thức tổ chức dữ liệu, quản lý, lưu giữ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với giao diện hiển thị giúp quản lý dữ liệu điện tử của từng tổ chức, cá nhân theo tài khoản sử dụng.

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện đang vận hành;

+ Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành:

+ Sở Thông tin và Truyền thông: Hoàn thành trong Quý IV/2024.

+ Văn phòng UBND tỉnh: Hoàn thành trong năm 2025.

b) Phát triển cơ sở dữ liệu các cấp và kết nối, chia sẻ hiệu quả

Phát triển các cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành cùng với cơ sở dữ liệu quốc gia liên thông kết nối chia sẻ phục vụ việc cung cấp các dịch vụ



công. Kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu để hướng tới cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì thực hiện đối với dữ liệu dùng chung của tỉnh.

+ Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ trì thực hiện đối với dữ liệu chuyên ngành.

- Thời hạn hoàn thành: Trong năm 2025.

5. Đào tạo nhân lực số

a) Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên môn về chuyển đổi số (bao gồm nội dung tập huấn về dịch vụ công trực tuyến) cho cán bộ, công chức, viên chức.

- Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành: Trong năm 2025.

b) Xây dựng và triển khai kế hoạch tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp hoặc lồng ghép nội dung thực hiện vào kế hoạch tuyên truyền về chuyển đổi số, cải cách hành chính.

- 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, Sở Nội vụ.

- Thời gian hoàn thành: Trong năm 2025.

c) Tổ chức đợt truyền thông cao điểm giới thiệu, hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới.

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời gian hoàn thành: Trong năm 2025.

6. Bảo đảm an toàn, an ninh mạng

a) Triển khai thực hiện các giải pháp bảo đảm an toàn, an ninh mạng:

- Nội dung:

+ Bố trí hạng mục về an toàn thông tin khi xây dựng, triển khai kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm, giai đoạn 5 năm và các dự án công nghệ thông tin; bảo đảm tỷ lệ kinh phí chi cho các sản phẩm, dịch vụ an toàn thông tin mạng đạt tối thiểu 10% tổng kinh phí triển khai các kế hoạch, dự án này.

+ Thường xuyên rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.

+ Bảo đảm 100% hệ thống thông tin đang trong quá trình thiết kế, xây dựng, nâng cấp, mở rộng trước khi đưa vào vận hành, khai thác phải được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt.

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

- Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thời gian hoàn thành: Hàng năm.

b) Định kỳ tổ chức hoạt động kiểm tra, đánh giá tuân thủ các quy định, giám sát việc thực hiện công tác bảo đảm an toàn thông tin mạng trong phạm vi quản lý, tối thiểu 01 lần/01 năm.

- 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.

- Thời gian hoàn thành: Hàng năm.

c) Tổ chức diễn tập thực chiến an toàn thông tin mạng, tối thiểu 01 cuộc diễn tập/năm.

- 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.

- Thời gian hoàn thành: Hàng năm.

7. Thực hiện đo lường, giám sát trực tuyến

a) Hoàn thiện việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông đảm bảo việc kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đang vận hành;

+ Văn phòng UBND tỉnh đảm bảo việc kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đầu tư mới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành:

+ Sở Thông tin và Truyền thông: Hoàn thành trong Quý IV/2024.

+ Văn phòng UBND tỉnh: Hoàn thành trong năm 2025.

b) Triển khai các giải pháp để người dân có thể giám sát việc xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước (email, SMS và thông báo trên cổng dịch vụ công) hoặc phương thức khác (trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo)).

- Cơ quan chủ trì:

+ Sở Thông tin và Truyền thông triển khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đang vận hành;

+ Văn phòng UBND tỉnh việc triển khai với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đầu tư mới.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- Thời hạn hoàn thành:

+ Sở Thông tin và Truyền thông: Hoàn thành trong Quý IV/2024.

+ Văn phòng UBND tỉnh: Hoàn thành trong năm 2025.

c) Thực hiện chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo thời gian thực trên môi trường điện tử và theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Đồng thời công khai kết quả đánh giá trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo yêu cầu của Chính phủ tại Nghị quyết số 85/NQ-CP ngày 09/7/2022.

- 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.

- Thời hạn hoàn thành: Hàng năm.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch (theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đơn đốc, kiểm tra, theo dõi việc thực hiện Kế hoạch này.

b) Hướng dẫn các cơ quan triển khai Kế hoạch theo phạm vi thẩm quyền; kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

3. Văn phòng UBND tỉnh

a) Triển khai, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới đảm bảo đáp ứng các quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định. Thường xuyên rà soát, tích hợp các chức năng mới nhằm tăng cường hiệu quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Triển khai, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai nội dung rà soát, chuẩn hóa dữ liệu thủ tục hành chính; công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các vấn đề liên quan đến việc thực hiện các dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến trong phạm vi thẩm quyền.

c) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai các mục tiêu, nhiệm vụ được UBND tỉnh giao tại Kế hoạch này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương có văn bản gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Như trên;
- Bộ TTTT;
- Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để báo cáo);
- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Công Thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, LH, PT, TNT.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tấn Tuân

