

Số: /KH-UBND

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH
Nâng cao chất lượng tuyên truyền
công tác cải cách hành chính - chuyển đổi số và xây dựng mô hình “Bìa hồ sơ
tiện ích” năm 2024

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 35/QĐ-BNV ngày 22/01/2024 của Bộ Nội vụ về ban hành kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính năm 2024.

Căn cứ Quyết định số 2674/QĐ-UBND ngày 27/12/2022 của UBND tỉnh Tây Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh Tây Ninh;

Căn cứ Quyết định số 80/QĐ-UBND ngày 30/01/2024 của UBND thành phố Tây Ninh về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn thành phố Tây Ninh.

Căn cứ Quyết định số 30/QĐ-UBND ngày 20/02/2024 của UBND phường Ninh Thuận về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn phường Ninh Thuận.

Nhằm giúp người dân, doanh nghiệp tiếp cận và phát huy để dàng tính tiện ích của dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi; qua đó đẩy mạnh giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính và nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn phường Ninh Thuận đồng thời thực hiện tốt 10 nguyên tắc giao tiếp tốt với công dân, trong đó có nguyên tắc “Dân về được hài lòng” Ủy ban nhân dân phường Ninh Thuận dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng tuyên truyền cải cách hành chính như sau:

I. THỰC TRẠNG

Hiện tại công tác tuyên truyền cải cách hành chính đang được đẩy mạnh trên các phương tiện thông tin truyền thông nhất là trên lĩnh vực thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên số lượng người dân và doanh nghiệp tự nộp hồ sơ trên dịch vụ công trực tuyến vẫn còn hạn chế.

Hiện nay cổng thông tin điện tử của phường đã bảo đảm cơ bản cung cấp đầy

đủ thông tin tuyên truyền theo quy định; cung cấp tất cả các thủ tục hành chính; hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tái sử dụng kết quả đã giải quyết trước đó để phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên có thời điểm còn thiếu tính cập nhật và không đầy đủ dữ liệu về hồ sơ, thủ tục liên quan đến dịch vụ công. Người dân còn thiếu tiếp cận trực quan dẫn đến việc thực hiện thủ tục hành chính còn gặp một số khó khăn, hiệu quả chưa hiệu quả.

Phần lớn người dân chưa tiếp xúc nhiều với các thiết bị công nghệ thông tin, dẫn đến khả năng tiếp cận và sử dụng Internet còn thấp, đây là khó khăn, trở ngại khi sử dụng dịch vụ công trực.

Ngày 31/10/2022, UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành Quyết định số 35/2022/QĐ-UBND quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tây Ninh làm cơ sở để các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính để phục vụ cho người dân và doanh nghiệp.

Hiện nay, số lượng thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã là 118 thủ tục hành chính¹. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 68.48% và tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến xử lý trực tuyến toàn trình đạt 50,46 %.

Trong 06 tháng đầu năm 2024, UBND phường đã tiếp nhận được 922 hồ sơ (trong đó, hồ sơ đã giải quyết trước và đúng hạn 922 hồ sơ, không có hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống 1 cửa điện tử). thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ công 922 hồ sơ.

Tuy nhiên, các hồ sơ trên đều do công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường nhập vào hệ thống DVC trực tuyến từ hồ sơ giấy của người dân và doanh nghiệp mang đến nộp. Hồ sơ trực tuyến do người dân và doanh nghiệp trực tiếp đăng ký trên dịch vụ công trực tuyến rất ít, không đáng kể.

Nguyên nhân chủ yếu là do chưa chủ động trong công tác vận động, tuyên truyền và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp; thiếu kiên quyết trong công tác chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc chưa thật sự đánh giá đúng tầm quan trọng của việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

Còn một số cán bộ công chức thực hiện công tác tuyên truyền còn yếu về kỹ năng công nghệ thông tin nên đôi lúc chưa biết cách viết tin, đăng bài tuyên truyền

¹ Quyết định số 408/QĐ-UBND ngày 04/03/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Tây Ninh về công bố danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

một số các chủ trương, chính sách lớn của của Đảng, nhà nước trên cổng thông tin điện tử dẫn đến thông tin tuyên truyền còn thiếu người tiếp cận không tiếp cận được và không biết cách tiếp cận các nội dung tuyên truyền trên cổng TTĐT.

Nhìn chung công tác tuyên truyền vận động người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trong đó có nộp hồ sơ trực tuyến còn gặp một số khó khăn hạn chế dẫn đến tỷ lệ dịch người dân và doanh nghiệp tiếp cận thông tin để tự thực hiện còn thấp. Mặc dù, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đem lại nhiều lợi ích cho người dân và xã hội như người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến sẽ giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả; tăng tính minh bạch của các cơ quan cung cấp dịch vụ công.

II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1. Nâng cao nhận thức của người dân và cán bộ công chức về cải cách hành chính, khuyến khích sự tham gia của người dân vào quá trình cải cách hành chính.

2. Tạo sự đồng thuận và ủng hộ từ cộng đồng đối với các chính sách cải cách hành chính để người dân doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin và tăng số lượt truy cập trên cổng thông tin điện tử của phường; tăng số lượng bài viết tuyên truyền trên các chuyên mục trong đó có chuyên mục cải cách hành chính- chuyên đổi số. Tăng lượng giao dịch về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng; tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công.

3 Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu các ban ngành các tổ chức chính trị xã hội; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, xây dựng Chính quyền điện tử, cải thiện chất lượng dịch vụ công, giảm tiêu cực, phiền hà, thời gian, chi phí của người dân và doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng thuận lợi, minh bạch, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

2. Yêu cầu

- 100% cán bộ, công chức có tài khoản định danh điện tử VneID và thực hiện các thủ tục hành chính trên các cổng dịch vụ công (nếu có phát sinh hồ sơ).

- 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa; 80% hồ sơ tái sử dụng kết quả giải quyết trước đó (nếu có phát sinh hồ sơ) 50% người dân, doanh

nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến từ xa.

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng DVC trực tuyến đạt trên 90%.

- Cổng thông tin điện tử của phường đăng tải các tin bài tuyên truyền, hướng dẫn trực quan, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT và cập nhật kịp thời bộ thủ tục hành chính để người dân và doanh nghiệp tiếp cận nhanh chóng dễ dàng hơn trong việc nộp hồ sơ trực tuyến. Tổng số lượt truy cập tiếp cận thông tin trên cổng thông tin điện tử của phường từ 800.000 lượt trở lên.

- Tổ Công nghệ số cộng đồng trên địa bàn được tập huấn sử dụng dịch vụ công để làm tình nguyện viên hướng dẫn, hỗ trợ người dân tham gia dịch vụ công thông qua các hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội tham gia hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT; hướng dẫn cài đặt ứng dụng và kích hoạt tài khoản định danh điện tử VneID trên 6 khu phố và tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường.

- Nâng cao nhận thức và hiệu quả hành động của người dân và tại đơn vị về thực hiện nhiệm vụ xây dựng Chính quyền điện tử, phát triển dịch vụ công từ đó nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong triển khai và giám sát quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa phường Ninh Thạnh.

- Tuyên truyền, hướng dẫn để người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến nhằm nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến và số lượng người dân, doanh nghiệp tự nộp hồ sơ trực tuyến trên dịch vụ công, hoàn thành các chỉ tiêu về cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tuyên truyền CCHC - CDS trong nội bộ từng cơ quan, đơn vị

- Đơn vị thực hiện: UBND phường (Công chức VHXX, Đài Truyền Thanh, Bộ phận một cửa, 06 khu phố.

- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị tham mưu giúp việc Đảng ủy, MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội phường.

- Nội dung: Đưa thông tin về CCHC, chuyển đổi số trong các buổi giao ban, họp định kỳ của cơ quan, đơn vị; qua hệ thống Văn phòng điện tử (eGov), lồng ghép trong việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật tại cơ quan, đơn vị. Tuyên truyền các nội dung về công tác CCHC, chuyển đổi số, trên địa bàn phường Ninh Thạnh như cải

cách thể chế, bộ máy hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính nhà nước; cách thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các ngành chuyên môn phường Ninh Thạnh; cách thức tra cứu thủ tục hành chính; cách nộp hồ sơ về TTHC, phản ánh, kiến nghị qua Cổng Hành chính công tỉnh Tây Ninh trên mạng xã hội Zalo,... Tổ chức các buổi quán triệt nội dung, kế hoạch, các văn bản chỉ đạo CCHC của tỉnh, của thành phố cho đội ngũ cán bộ, công chức tại đơn vị.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích trực tuyến

- Tham mưu xây dựng Kế hoạch triển khai mô hình “Túi hồ sơ tiện ích”, thiết kế mẫu túi hồ sơ để phục vụ trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người dân, thiết kế trực quan kèm theo mã QR code để người dân có thể quét mã QR code mọi lúc, mọi nơi để truy cập tiếp cận thông tin, thủ tục hành chính trên Công thông tin điện tử phường Ninh Thạnh.

- Tham mưu UBND sửa chữa lắp đặt bảng nhận diện logo cải cách hành chính; bảng niêm yết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

- Đơn vị chủ trì: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường.

- Đơn vị phối hợp: Công chức chuyên môn UBND phường, tổ Công nghệ số cộng đồng phường.

- Thời gian: Năm 2024 và những năm tiếp theo.

3. 100% Tổ tuyên truyền, phục vụ cải cách hành chính trên địa bàn phường, Tổ công nghệ số cộng đồng được tập huấn, hướng dẫn trực tiếp các kỹ năng sử dụng DVC trực tuyến và các tiện ích số của tỉnh.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng UBND phường.

- Đơn vị phối hợp: Công chức chuyên môn chuyên UBND phường, trạm truyền thanh phường.

- Thời gian: Năm 2024.

4. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng DVCTT trên các phương tiện thông tin đại chúng, cổng thông tin điện tử phường.

- Xây dựng chuyên mục, tin, bài, video clip, thông tin dưới dạng đồ họa hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt để đăng tải, tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương và các nền tảng công nghệ số trên mạng xã hội

(Facebook, Zalo...).

- Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp trong việc phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT.

- 100% cán bộ; công chức làm công tác tuyên truyền được tập huấn và biết viết tin; đăng bài trên cổng TTĐT phường.

- Đơn vị thực hiện: Văn phòng UBND, VH-XH, trạm truyền thanh, tổ công nghệ số cộng đồng phường.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2024 và những năm tiếp theo.

5. Thông qua các ứng dụng mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) và dịch vụ tin nhắn SMS:

Tuyên truyền, quán triệt trong đội ngũ cán bộ, công chức sử dụng mạng xã hội (Zalo, Facebook...), dịch vụ tin nhắn (SMS) để tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, triển khai dịch vụ công trực tuyến các dữ liệu chia sẻ phải lấy nguồn từ cổng thông tin điện tử của phường.

Duy trì zalo OA của phường Ninh Thạnh để tăng cường thêm phương tiện tuyên truyền đến với người dân, doanh nghiệp.

- Đơn vị thực hiện: Văn phòng UBND, VH -XH, Đài Truyền thanh.

- Thời gian hoàn thành: Năm 2024.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND phường - Bộ phận một cửa phường Ninh Thạnh

Chịu trách nhiệm về mặt kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin và các hệ thống được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh.

Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Tây Ninh, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

Tham mưu UBND kiện toàn tổ tuyên truyền, phục vụ cải cách hành chính và tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn.

Thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc triển khai sử dụng DVCTT trên địa bàn. Xem xét, việc giao chỉ tiêu cụ thể đối với các bộ phận chuyên môn trong thực hiện CCHC.

Theo dõi, tổng hợp kết quả triển khai thực hiện mô hình về nâng cao chất lượng tuyên truyền cải cách hành chính – chuyển đổi số để người dân, doanh nghiệp tăng cường sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trong giao dịch TTHC và tra cứu tiếp cận thông tin kịp thời

Chịu trách nhiệm tổng hợp tự đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo quy định của Trung ương và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 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 TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, Tổ tuyên truyền, phục vụ cải cách hành chính, Tổ Công nghệ số cộng đồng, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC kiến thức, kỹ năng thực hiện nhiệm vụ để nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT trên địa bàn phường, góp phần xây dựng một nền hành chính tiên tiến, hiện đại.

Nâng cao hiệu quả hoạt động của công chức trực tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa để hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

Tiếp tục rà soát, kiến nghị cắt giảm dịch vụ công trực tuyến trong nhiều năm liên tục không phát sinh hồ sơ, chuẩn hóa và nâng cao trải nghiệm người dùng để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến; mở rộng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên các kênh số khác ngoài Cổng thông tin điện tử và Cổng dịch vụ công.

Nghiên cứu đề xuất ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVCTT.

Kịp thời tham mưu UBND khen thưởng tập thể, cá nhân phục vụ thực hiện tốt các chỉ tiêu Kế hoạch này để kịp thời động viên việc thực hiện trong công tác nhằm nâng cao tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến, nâng cao tỷ lệ người dân và doanh nghiệp tự thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên địa bàn phường.

2. Công an phường

Tham mưu UBND phường giao nhiệm vụ cho thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ người dân biết sử dụng DVCTT đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết sử dụng tài khoản VneID để đăng nhập và sử dụng DVCTT trên cổng dịch vụ công.

Thực hiện kết nối, khai thác dữ liệu hiệu quả từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, nhất là cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo Đề án 06, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh với Công dịch vụ công của tỉnh để giảm giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp, hướng tới người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp dữ liệu một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Công chức Văn hóa - Xã hội, Đài Truyền thanh phường

Triển khai các nội dung thông tin, tuyên truyền; thực hiện các chuyên mục tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các DVCTT do cơ quan hành chính của tỉnh và Trung ương cung cấp. Tăng cường các bài viết tuyên truyền các nội dung về DVCTT, CCHC trên cổng thông tin điện tử và trên zalo OA của phường

4. Đề nghị Ủy ban MTTQ các tổ chức chính trị - xã hội, thành viên BCD CCHC - CDS phường

Chỉ đạo Đoàn viên, hội viên, học sinh, sinh viên ... tuyên truyền, chia sẻ tin, bài được đăng trên cổng thông tin điện tử của phường để người dân có thêm kênh tiếp cận được dễ dàng, phối hợp cử nhân sự tham gia Tổ tuyên truyền, phục vụ cải cách hành chính và tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn phường Ninh Thạnh triển khai thực hiện việc hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến, đẩy mạnh tăng lượng hồ sơ phát sinh trực tuyến trên toàn địa bàn.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Giao công chức Tài chính - Kế toán tham mưu UBND phường bố trí kinh phí tổ chức thực hiện từ nguồn kinh phí chi tuyên truyền công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng tuyên truyền cải cách hành chính - Chuyển đổi số của UBND phường Ninh Thạnh. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về UBND phường, thông qua công chức Văn phòng - Thống kê phường (đồng chí Thanh) để được kịp thời hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Phòng Nội vụ Thành phố;
- TT. Đảng ủy; TT.HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQ và các tổ chức CT-XH phường;
- Thành viên BCD CCHC - CDS phường;
- Tổ công nghệ số cộng đồng;
- Trưởng các khu phố;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

