

## **CHỈ THỊ**

### **Triển khai tháng cao điểm toàn tỉnh ra quân 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 Nghị quyết số 16-NQ/TU ngày 14/10/2021 của Tỉnh ủy Quảng Nam về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 3441/QĐ-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 16-NQ/TU ngày 14/10/2021 của Tỉnh ủy. Dưới sự chỉ đạo của các cấp Ủy đảng và nỗ lực của các cấp chính quyền, tỉnh Quảng Nam đã cơ bản hoàn thành các nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (Công dịch vụ công <https://dichvucong.quangnam.gov.vn> và Hệ thống thông tin một cửa điện tử <https://motcua.quangnam.gov.vn>) hoạt động ổn định, cơ bản đáp ứng được yêu cầu.

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; tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn quy định trên nhiều lĩnh vực tại cấp huyện, cấp xã chưa được khắc phục; tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được cập nhật, giải quyết, xử lý đúng quy trình trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tại cấp huyện, cấp xã thấp; hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực hiện được toàn bộ quy trình trên môi trường điện tử. Chất lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 chưa tương xứng với số lượng đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến có phát sinh hồ sơ rất thấp; dữ liệu, hồ sơ thủ tục hành chính chưa số hóa đầu vào theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Ngoài nguyên nhân khách quan như việc triển khai nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao cần đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ, tuân thủ quy định của pháp luật về hồ sơ, văn bản điện tử thì nguyên nhân chính vẫn là: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực sự quan tâm đúng mức và nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao; thiếu kiên quyết trong công tác chỉ đạo, đôn đốc kiểm tra đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, vận hành sử dụng hệ thống; một số cán bộ, công chức chưa mạnh dạn ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, chuyển đổi số...

Nhằm khắc phục nguyên nhân của những hạn chế nêu trên; tăng cường khai thác hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đảm bảo hồ

sơ cá nhân, tổ chức được giải quyết nhanh, đúng hạn; cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đạt yêu cầu; nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ trên địa bàn tỉnh, hoàn thành các chỉ tiêu về cải cách thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân 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 trọng tâm là thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; cụ thể:

### **1. Thời gian, lộ trình thực hiện**

Chọn các tháng 3, 6, 9, 12 hằng năm làm tháng cao điểm giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; bắt đầu từ tháng 3 năm 2022.

### **2. Mục tiêu, nội dung thực hiện**

a) 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 100% bằng hình thức trực tuyến đối với các thủ tục hành chính được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 đã liên thông, tích hợp vào Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Sử dụng dữ liệu điện tử, tài liệu đã ký số hợp lệ trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm thay thế văn bản giấy, đơn giản thành phần hồ sơ người dân cần nộp.

c) Không có hồ sơ trễ hạn vì nguyên nhân chủ quan trong tháng cao điểm; rút ngắn tối đa thời gian giải quyết thủ tục hành chính để trả kết quả sớm nhất cho cá nhân, tổ chức.

d) Không để xảy ra phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều khi thực hiện thủ tục hành chính nhất là trong các tháng cao điểm.

đ) Tổ chức giám sát chặt chẽ thực hiện nhiệm vụ trên toàn tỉnh: tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Quảng Nam đối với cấp tỉnh; tại Bộ phận Một cửa cấp huyện đối với các huyện, thị xã, thành phố; tại Bộ phận Một cửa cấp xã đối với các xã, phường, thị trấn. (Bao gồm cả Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã thực hiện chuyển giao nhiệm vụ cho Bru điện theo Đề án đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt).

e) Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tự hiển thị, thống kê được tỉ lệ giải quyết thủ tục hành chính, tỉ lệ dịch vụ công mức độ 4 đã triển khai và tỉ lệ thanh toán trực tuyến theo các mức (xanh, vàng, cam, đỏ) như bảng đồ thực thi thể chế Văn phòng Chính phủ xây dựng đối với các sở, ban, ngành, huyện, thị xã, thành phố và các xã, phường, thị trấn.

### **3. Tổ chức thực hiện**

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

a) Chỉ đạo, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, Bộ phận Một cửa tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua Tổng đài 1022 Quảng Nam và trên các nền tảng mạng xã hội; hướng dẫn, khuyến khích cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công 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 đánh giá 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 Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức thực hiện:

- Tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục do cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công 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 Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu hoặc cho phép gửi bản giấy đúng theo quy định);

- Đối với các thủ tục hành chính là 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) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông kiểm tra, giám sát thường xuyên, liên tục, đột xuất việc tuân thủ chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trong những tháng cao điểm; chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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 tại Trung tâm. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã tổ chức giám sát triển khai nhiệm vụ tại đơn vị mình; chỉ đạo Bộ phận Một cửa 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 tại Bộ phận Một cửa trong quá trình thực hiện.

d) Các cơ quan, đơn vị, địa phương theo dõi bảng đồ thực thi thể chế tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để báo cáo, chuyển trạng thái thể hiện mức độ hoàn thành các chỉ tiêu nêu trên theo các mức (xanh, vàng, cam, đỏ) cho lãnh đạo các cấp biết để chỉ đạo.

### **3.2. Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đáp ứng việc đăng ký, nộp hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận, giải quyết, thanh toán, trả kết quả thủ tục

hành chính; thông kê, báo cáo, liên thông, tích hợp đồng bộ số liệu với Công Dịch vụ công quốc gia.

b) Chủ trì hướng dẫn, giải quyết các vướng mắc phát sinh 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 số điện thoại Đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính tỉnh, số Tổng đài 1022 Quảng Nam vào Phiếu tiếp nhận & Trả kết quả để phục vụ cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị đảm bảo kịp thời, đúng người, đúng việc.

### 3.3. Cơ quan báo chí, phát thanh, truyền hình

a) Đài Phát thanh - Truyền hình tăng cường thời lượng về tháng cao điểm giải quyết thủ tục hành chính để thông tin đến cá nhân, tổ chức biết thực hiện và cùng hưởng ứng.

b) Báo Quảng Nam tăng cường bài viết, thông tin chuyên đề tháng cao điểm giải quyết thủ tục hành chính trên cả báo giấy và báo điện tử, phát hành hằng ngày trong tháng cao điểm.

c) Cổng, Trang thông tin điện tử các sở, ban, 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. Công tác thông tin báo cáo, tổng kết kinh nghiệm

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố tổng hợp cập nhật số liệu từ các đơn vị trực thuộc, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh vào Thứ 6 hằng tuần. Kết thúc tháng cao điểm các cơ quan, đơn vị, địa phương tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, đánh giá.

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

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo thực hiện nghiêm Chỉ thị này./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, hội, đoàn thể thuộc tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Huyện ủy, thị ủy, thành ủy và UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Bưu điện tỉnh, Viễn thông Quảng Nam;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- CPVP và các Phòng, Ban, Trung tâm;
- Lưu: VT, NCKS (Thảo).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Trí Thanh**