

Số: /CT-UBND

Đắk Lắk, ngày tháng năm 2020

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường sử dụng hiệu quả hệ thống iGate, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh

Thời gian qua, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã có những chỉ đạo quyết liệt các sở, ban, ngành, địa phương đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp. Qua theo dõi, công tác triển khai, sử dụng hệ thống Dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp một cửa điện tử liên thông của tỉnh (hệ thống iGate) để tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC tại một số cơ quan đã được các sở, ban, ngành và một số địa phương tập trung chỉ đạo, thực hiện hiệu quả, mang lại nhiều tiện ích, thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần từng bước cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền và người dân ngày càng thân thiện hơn; giảm bớt những phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc sử dụng hệ thống iGate để tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC tại một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đạt hiệu quả chưa cao, tỉ lệ hồ sơ được tiếp nhận và xử lý trên hệ thống iGate và tỉ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến đối với các TTHC được cung cấp mức độ 3, mức độ 4 còn thấp dẫn đến mất điểm về chỉ số cải cách hành chính và chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh. Những tồn tại, hạn chế nêu trên là do Thủ trưởng một số sở, ban, ngành, UBND các cấp còn chưa thực sự quyết liệt trong chỉ đạo thực hiện nhằm để nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống iGate; chưa chủ động trong tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; chưa đánh giá đúng tầm quan trọng và lợi ích của việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Ngoài ra, người dân còn thiếu các kỹ năng, công cụ để thực hiện việc nộp hồ sơ trực tuyến, có tâm lý lo ngại trong việc giao dịch trên môi trường mạng.

Để tăng cường sử dụng hiệu quả hệ thống iGate, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, đảm bảo các yêu cầu, mục tiêu theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 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, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, lãnh đạo, chỉ đạo các đơn vị tập trung thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm sau đây:

1. Xác định việc khai thác, sử dụng có hiệu quả hệ thống iGate, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (tại địa chỉ dichvucong.daklak.gov.vn) để phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên trong cải cách hành chính, phải được quan tâm sâu sát và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ qua hệ thống iGate; chủ động tuyên truyền, hướng dẫn, nâng cao nhận thức người dân, doanh nghiệp tích cực tham gia dịch vụ công trực tuyến, xem đây là dịch vụ đem lại lợi ích thiết thực cho chính người dân, doanh nghiệp nhằm giảm thời gian, chi phí trong giải quyết TTHC, cùng chung tay cải cách hành chính.

Yêu cầu các cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh khi thực hiện TTHC (nộp hồ sơ TTHC) phải chọn hình thức nộp hồ sơ ở mức độ cao nhất của TTHC đã được cung cấp. Các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm theo dõi việc nộp hồ sơ TTHC của các cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập đối với hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, nếu trường hợp không chọn hình thức nộp hồ sơ ở mức độ cao nhất của TTHC đã được cung cấp thì không tiếp nhận hồ sơ.

2. Chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông triển khai rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến, lựa chọn các TTHC phù hợp để đăng ký danh mục TTHC xử lý mức độ 3, mức độ 4 với UBND tỉnh cung cấp trên hệ thống iGate. Trong năm 2020, tối thiểu phải đạt 60% TTHC được cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (tối thiểu 30% TTHC được cung cấp mức độ 4); tỉ lệ hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến đối với các TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết phải đạt từ 20% trở lên và có lộ trình tăng tỉ lệ lên trong các năm tiếp theo.

3. Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị mình trên hệ thống iGate và xử lý hồ sơ hoàn toàn trên phần mềm. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo các đơn vị, cá nhân liên quan thực hiện xử lý hồ sơ điện tử và tham gia quy trình xử lý hồ sơ điện tử trên hệ thống iGate.

Đối với các TTHC phải thực hiện trên các phần mềm, ứng dụng chuyên ngành do các Bộ, ngành triển khai, yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chỉ đạo các bộ phận phụ trách công nghệ thông tin chủ động liên hệ với đơn vị chủ quản phần mềm, đề nghị hướng dẫn cách thức tích hợp với hệ thống iGate của tỉnh; đồng thời, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để triển khai việc tích hợp các hệ thống phần mềm, đảm bảo các thông tin xử lý TTHC của người dân, doanh nghiệp phải được cung cấp trên hệ thống iGate, hoàn thành trước ngày 30/9/2020.

4. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND cấp huyện, cấp xã: Trang bị 01 máy vi tính, 01 máy quét (máy scan) riêng để phục vụ người dân và doanh nghiệp đăng ký trực tuyến mỗi khi đến nộp hồ sơ và cung cấp thông tin liên hệ khi cá nhân, tổ chức có nhu cầu

được hướng dẫn đăng ký trực tuyến; bố trí bộ phận (hoặc công chức, viên chức): Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ và thực hiện số hóa hồ sơ độc lập với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để hỗ trợ người dân thuận lợi trong việc thực hiện TTHC qua các dịch vụ công trực tuyến; thực hiện theo dõi, thống kê TTHC có phát sinh hồ sơ, số lượng hồ sơ phát sinh theo từng TTHC, theo dõi công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Quy chế quản lý, cung cấp và sử dụng hệ thống iGate được ban hành kèm theo Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND ngày 21/6/2019 của UBND tỉnh. Xây dựng phương án, tổ chức thực hiện việc nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống iGate, đẩy mạnh công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; phối hợp với các tổ chức Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội nông dân cùng cấp tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện nộp hồ sơ TTHC; tập trung tuyên truyền đến các đối tượng sinh viên, học sinh trung học phổ thông, giáo viên, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ... để tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

6. Tích cực thực hiện và hỗ trợ Bưu điện trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Từng cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp với Bưu điện tăng cường tuyên truyền, quảng bá bằng nhiều hình thức khác nhau tại đơn vị mình về tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

Có giải pháp nâng cao tỉ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích đạt từ 10% trở lên so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hiện đang được công bố tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích.

7. Đối với các TTHC có thu phí, lệ phí các cơ quan tăng cường phối hợp với các Ngân hàng trên địa bàn tỉnh để sử dụng các dịch vụ thanh toán trực tuyến hoặc dịch vụ thu phí, lệ phí qua Bưu điện nhằm giảm thiểu thời gian cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC. Đến ngày 30/9/2020 đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến có thu phí, lệ phí phải được cung ứng dịch vụ, giải pháp thanh toán trực tuyến.

8. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan đôn đốc các sở, ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật, điều chỉnh kịp thời, đầy đủ, chính xác TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên hệ thống iGate; tăng cường công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát, đánh giá về chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số lượng hồ sơ nộp trực tuyến của từng cơ quan, đơn vị phát sinh trên hệ thống và chất lượng, số lượng hồ sơ phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC trên các phương tiện thông tin đại chúng và các nền tảng ứng dụng mạng xã hội.

c) Hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương tuyên truyền, tập huấn về công dân điện tử, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

d) Phối hợp với Viễn thông Đắk Lắk (đơn vị triển khai hệ thống iGate) đảm bảo duy trì hệ thống iGate hoạt động ổn định; đảm bảo đáp ứng yêu cầu các tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định. Triển khai tích hợp ký số trên hệ thống iGate; cập nhật chức năng công khai mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; thực hiện liên kết, liên thông, tích hợp, chia sẻ thông tin giữa hệ thống các phần mềm chuyên ngành của bộ, ngành Trung ương, Cổng dịch vụ công quốc gia với hệ thống iGate.

e) Phối hợp với Viễn thông Đắk Lắk, Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai giải pháp thanh toán trực tuyến trên hệ thống iGate của tỉnh, đến ngày 30/9/2020 đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến có thu phí, lệ phí phải được cung ứng dịch vụ, giải pháp thanh toán trực tuyến.

g) Theo dõi việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến của cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh.

9. Bưu điện tỉnh chỉ đạo Bưu điện cấp huyện, Điểm bưu điện văn hóa xã đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong việc nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC. Phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã triển khai có hiệu quả dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết TTHC.

10. Tỉnh Đoàn chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiên cứu, triển khai “Mô hình tổ thanh niên hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại thôn, buôn, khu phố” trên địa bàn tỉnh để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến qua đó giúp các đơn vị, địa phương nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến.

11. Ban Thi đua Khen thưởng tỉnh (Sở Nội vụ) nghiên cứu, cập nhật, bổ sung chỉ tiêu về sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 vào cơ cấu chấm điểm thi đua từ năm 2020 trở đi.

12. Báo Đắk Lắk, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử tỉnh tăng cường tin, bài, phóng sự về việc thực hiện TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ bưu chính công ích ở các cơ quan, đơn vị, địa phương; việc khai thác sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ bưu chính công ích ở các doanh nghiệp và người dân trên địa bàn tỉnh.

13. Về báo cáo kết quả thực hiện

- Định kỳ hàng tháng, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị này theo Biểu mẫu kèm theo và bổ sung vào Báo cáo kết quả

thực hiện Chỉ thị số 18/CT-UBND ngày 28/12/2016 của UBND tỉnh về việc thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản khi giải quyết quá hạn TTHC trên địa bàn tỉnh (01 báo cáo chung cho kết quả thực hiện 02 Chỉ thị), gửi Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày 22 của tháng báo cáo (thông qua Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh hoặc gửi văn bản điện tử qua hệ thống quản lý văn bản, điều hành; hệ thống thư điện tử công vụ). Khi cần thay đổi các biểu mẫu số liệu báo cáo, giao cho Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông chủ động hướng dẫn, gửi yêu cầu đến các cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện, cung cấp.

- Trên cơ sở số liệu về tình hình giải quyết TTHC, số liệu tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ Bru chính công ích của các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo, Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu với số liệu trên hệ thống iGate và phối hợp với Bru điện tỉnh đối chiếu số liệu về sử dụng dịch vụ Bru chính công ích để xác thực, đánh giá tổng hợp và gửi Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 24 của tháng báo cáo, để tổng hợp thành báo cáo chung toàn tỉnh về kết quả thực hiện hai Chỉ thị (Chỉ thị số 18/CT-UBND ngày 28/12/2016 và Chỉ thị này).

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện nghiêm Chỉ thị này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các sở, ban, ngành, địa phương báo cáo UBND tỉnh để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tuyên giáo tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Tỉnh Đoàn Đắk Lắk;
- Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh;
- Hội Nông dân tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Ban Thi đua Khen thưởng tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Báo Đắk Lắk, Đài PTTH tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Viễn thông Đắk Lắk, Bru điện tỉnh;
- Các Phòng, TT thuộc Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (D 20)

CHỦ TỊCH

Phạm Ngọc Nghị