

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN THIỆU HOÁ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-VP

Thiệu hoá, ngày tháng năm 2024

V/v nâng cao hiệu quả cung cấp và
sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn;
- UBND các xã, thị trấn.

Thời gian qua, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện đã có nhiều chuyển biến tích cực; các phòng, ngành, địa phương đã tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của tỉnh, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn huyện.

Tuy nhiên, việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến của huyện còn một số hạn chế, chưa đạt được như kỳ vọng. Người dân và doanh nghiệp chưa thực sự quan tâm đến dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước; người dân vẫn có thói quen trực tiếp đến cơ quan nhà nước để được hướng dẫn thực hiện TTHC. Bên cạnh đó, trình độ dân trí và điều kiện sử dụng thiết bị công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế dẫn đến khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Việc tái sử dụng kết quả số hóa ở một số đơn vị, địa phương chưa cao.

Nguyên nhân chủ yếu là do một số địa phương, cơ quan đơn vị chưa thực sự quyết tâm, quyết liệt trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo tuyên truyền, triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến; một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp nhận thức chưa đầy đủ, sâu sắc về vai trò, ý nghĩa và lợi ích của dịch vụ công trực tuyến; việc số hóa hồ sơ, xây dựng cơ sở dữ liệu, nhất là các cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn nhiều khó khăn, vướng mắc do thiếu nguồn lực để triển khai thực hiện.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh tại công văn số 4523/UBND-KSTTHCN ngày 03/4/2024. Để nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến và khắc phục các tồn tại, hạn chế trên, tạo điều kiện thuận lợi trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp, Chủ tịch UBND huyện yêu cầu:

1. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chỉ đạo và tổ chức thực hiện:

a) Tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý phải gương mẫu, đi đầu trong việc sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 (tài khoản VNeID mức 2) để thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu giao dịch nhằm giảm chi phí, thời gian đi lại; tăng cường giám sát chất lượng, thời gian giải quyết các hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; lấy kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến là một trong các tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng; tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan, đơn vị.

b) Chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ các giải pháp để nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng dịch vụ công của tỉnh; nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa, bảo đảm hoàn thành chỉ tiêu của Chính phủ, UBND tỉnh, UBND huyện giao (Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ; Quyết định số 5050/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh, Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 của UBND huyện).

c) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm dịch vụ công liên thông; thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC. Chấm dứt tình trạng không trả lời, trả lời chậm hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng,... gây khó khăn cho đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

d) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp, trong đó ưu tiên bố trí cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ để cử ra làm việc tại Bộ phận một cửa; đồng thời rà soát, nâng cấp, bố trí thêm cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc (máy tính, máy scan, máy in, máy ký số, thiết bị đọc chip, đường truyền internet tốc độ cao,...) cho Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã, tạo thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức một cửa trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

e) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với

các trường hợp dễ xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị; thực hiện thanh tra, kiểm tra công vụ, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Giao Trung tâm VHTT, TT&DL huyện: Tăng cường thời lượng tuyên truyền về lợi ích của thực hiện DVC trực tuyến, đặc biệt là tuyên truyền để người dân kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 (tài khoản VneID mức 2) trong thực hiện các TTHC.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện (b/c);
- Lãnh đạo VP HĐND&UBND huyện;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc Hiếu