

Số: 1469 /KH-UBND

Điện Biên, ngày 20 tháng 5 năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên

Thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện kịp thời, đồng bộ và cụ thể hóa có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Đề án) phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

- Xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, gồm: Đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, thời gian thực hiện, kết quả thực hiện và những nội dung khác có liên quan đối với nhiệm vụ được giao, đảm bảo thực hiện đầy đủ, kịp thời và hiệu quả.

2. Yêu cầu

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai Kế hoạch đảm bảo chất lượng và tiến độ theo Kế hoạch

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao; kịp thời đôn đốc, hướng dẫn, tháo gỡ vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

(Chi tiết tại phụ lục kèm theo)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch này do ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Căn cứ vào nội dung của Đề án và Kế hoạch này, xây dựng kế hoạch cụ thể triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương trước ngày 31/5/2021. Định kỳ báo cáo tình hình triển khai thực hiện lồng ghép trong báo Báo cáo Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

- UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo, hướng dẫn UBND các xã, phường, thị trấn thuộc phạm vi quản lý và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện.

- Bố trí kinh phí, nguồn nhân lực, cơ sở vật chất cho việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

2. Văn phòng UBND tỉnh

Giúp Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ có liên quan về Công Dịch vụ công của tỉnh. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh đảm bảo Công Dịch vụ công của tỉnh vận hành thông suốt.

- Tham mưu ban hành Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo đúng lộ trình của Đề án.

4. Sở Nội vụ

- Hướng dẫn việc thực hiện chế độ, chính sách cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa sau khi có quy định của Trung ương.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn lưu trữ điện tử đối với hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổng hợp, báo cáo trình cấp có thẩm quyền phân bổ, giao kế hoạch đầu tư công trung hạn 5 năm, hằng năm cho các dự án phục vụ mục tiêu đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đề xuất của các đơn vị, địa phương (nếu có) theo quy định của Luật Đầu tư công.

6. Sở Tài chính

Căn cứ khả năng ngân sách địa phương, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo quy định.


7. Cục thuế tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu thuế, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội với Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh phục vụ các cơ quan có thẩm quyền xác thực, định danh và giải quyết thủ tục hành chính;

- Triển khai thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC về hộ tịch, cư trú, quản lý xuất nhập cảnh, bảo hiểm xã hội, thuế.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên; yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, xử lý./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Viễn thông Điện Biên;
- Bru điện tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, KSTT. 

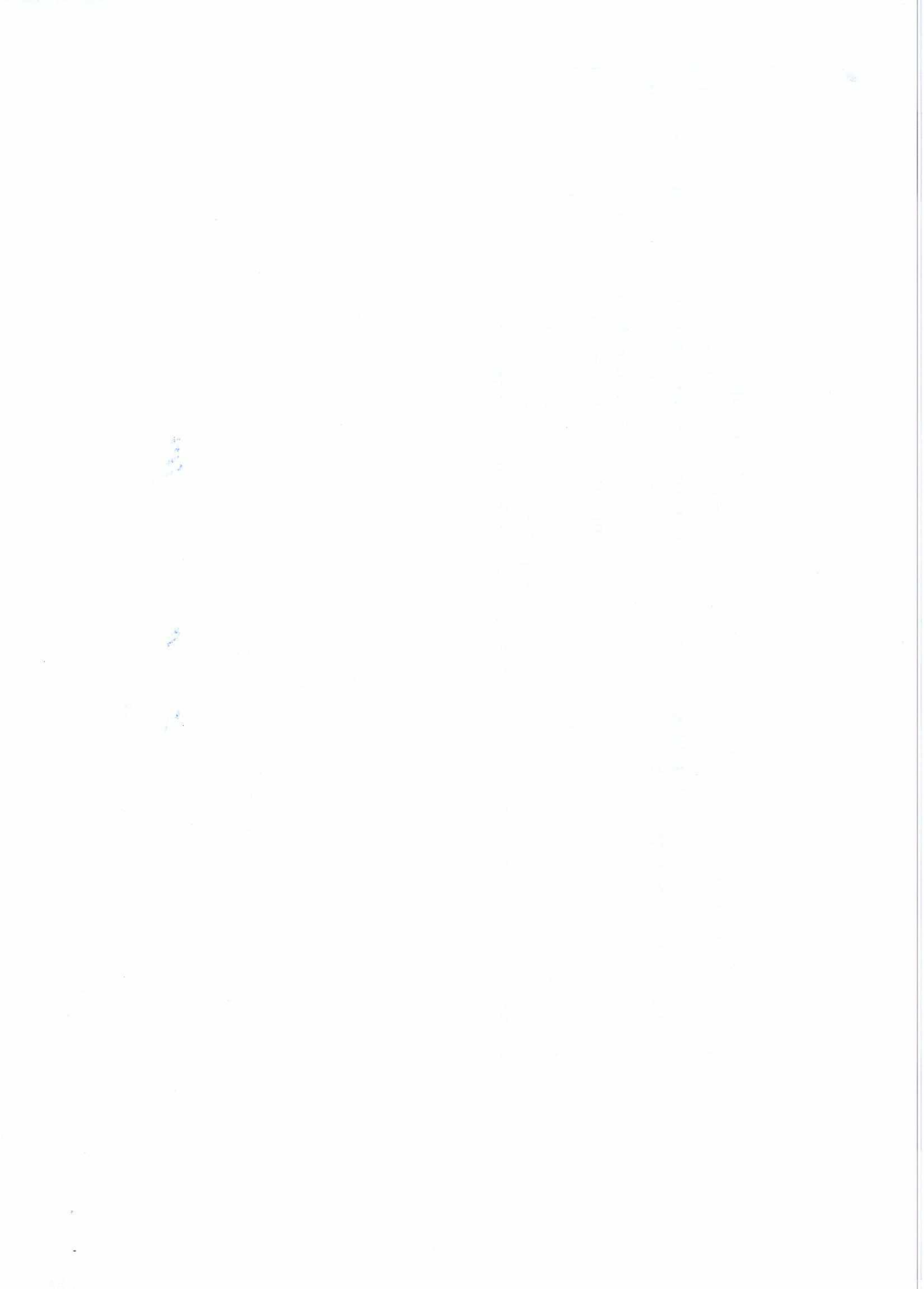
**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Thành Đô

Phụ lục
NHIỆM VỤ CỤ THỂ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN ĐỔI MỚI THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 1469/KH-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

STT	NHIỆM VỤ CỤ THỂ	CƠ QUAN CHỦ TRÌ	CƠ QUAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN THỰC HIỆN	SẢN PHẨM
I	XÂY DỰNG VÀ BAN HÀNH CÁC VĂN BẢN CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI				
1	Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch, các văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan có liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện
2	Xây dựng Kế hoạch, các văn bản triển khai thực hiện Đề án tại cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện	Các cơ quan có liên quan	Trước 31/5/2021	Kế hoạch, văn bản triển khai thực hiện
3	Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của địa phương có liên quan đến việc thực hiện các nội dung đổi mới tại Đề án để bảo đảm tính phù hợp, thống nhất trong hệ thống pháp luật	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan có liên quan	Năm 2021 và các năm tiếp theo	Văn bản QPPL được sửa đổi, bổ sung
II	NÂNG CẤP, HOÀN THIỆN CƠ SỞ HẠ TẦNG CNTT; KẾT NỐI, TÍCH HỢP CHIA SẼ DỮ LIỆU GIỮA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA VỚI HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP TỈNH				
1	Rà soát, nâng cấp, hoàn thiện hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên cơ sở hợp nhất Công dịch vụ công và hệ thống một cửa điện tử	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Thường xuyên	Hệ thống được nâng cấp, hoàn thiện
2	Phối hợp kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu của các phần mềm ứng dụng Hệ thống thông tin giải	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện;	Theo hướng dẫn của Văn	Các hệ thống được kết nối theo yêu



	quyết TTHC của tỉnh với Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ		UBND cấp xã	phòng Chính phủ	cầu
3	Hoàn thành việc hợp nhất Cổng dịch vụ công với Hệ thống thông tin một cửa điện tử để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh với bộ, ngành Trung ương	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Năm 2022	Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, liên thông giữa các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương
4	Đồng bộ, liên kết tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo mã số định danh tổ chức, cá nhân trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu với các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đăng ký doanh nghiệp để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu của tổ chức, cá nhân	Sở Thông tin và Truyền thông	- Văn phòng UBND tỉnh (Giúp liên hệ với Văn phòng Chính phủ); - Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Năm 2021	Tài khoản người dân được đồng bộ (1 tài khoản có thể sử dụng nhiều hệ thống)
5	Hoàn thành việc nâng cấp, hiệu chỉnh Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Năm 2022	Kho quản lý dữ liệu điện tử được nâng cấp
6	Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ các CSDL quốc gia còn lại, các CSDL chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phục vụ cho việc cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Năm 2023-2025	Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh được kết nối với các Cơ sở dữ liệu quốc gia

III	TRIỂN KHAI THỰC HIỆN SỐ HÓA HỒ SƠ TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH. <i>(1) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức nộp là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó;</i> <i>(2) Kết quả xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;</i> <i>(3) Kết quả giải quyết của thủ tục hành chính</i>				
1	Tổ chức phân loại, chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thành hồ sơ điện tử	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện	- Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên	Các hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến TTHC được chuyển đổi thành hồ sơ điện tử ngay khi tiếp nhận giải quyết
2	Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đạt tối thiểu tương ứng 30%, 20%, 15% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Các cơ quan liên quan	Năm 2021	Hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa
3	Triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Sở, ban, ngành tỉnh	Năm 2021	100% Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh triển khai quy trình số hóa hồ sơ; giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa
4	Cập nhật, chuẩn hóa danh mục tài liệu, hồ sơ TTHC trên CSDL quốc gia về TTHC	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	

5	Đánh mã giấy tờ là thành phần hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa tại Bộ phận Một cửa thông nhất	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Theo hướng dẫn của VPCP	
6	Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2021 và các năm tiếp theo	
7	Số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh tăng tối thiểu 20% để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2022	Hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa
8	Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại 50% Bộ phận Một cửa cấp huyện và 30% Bộ phận Một cửa cấp xã.	UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2022	
9	Tối thiểu 30% tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2022	
10	Tăng tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được giải quyết thành công trong mỗi năm thêm 20% đối với cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2023-2025	Tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đạt 100%
11	Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC tại các Bộ phận Một cửa	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có	Năm 2023-2025	

	cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã theo tỷ lệ tăng mỗi năm tối thiểu 30% cho đến khi đạt 100%, trừ các xã vùng sâu, vùng xa, đặc biệt khó khăn trên địa bàn tỉnh	huyện; UBND cấp xã	liên quan		
12	80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2023-2025	
13	Tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 50% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận; tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2023-2025	
IV	LƯU TRỮ ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
1	Xác định thời hạn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Sở Nội vụ	Quý II năm 2021	Ban hành danh mục thời hạn lưu trữ của từng TTHC
2	Tổ chức lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp	Sở Nội vụ và các cơ quan có liên quan	Thường xuyên	Hồ sơ được lưu trữ

		xã			
V	MỞ RỘNG VIỆC TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTHC THEO HƯỚNG KHÔNG PHỤ THUỘC VÀO ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH				
1	Rà soát, đề xuất đưa vào triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC mà thông tin, dữ liệu phục vụ xem xét, thẩm định hồ sơ đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc trên cơ sở có sự kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành trừ trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan	Năm 2021 và các năm tiếp theo	Tham mưu Chủ tịch UBND công bố danh mục
2	Triển khai thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các TTHC về hộ tịch, cư trú, quản lý xuất nhập cảnh, bảo hiểm xã hội, thuế và các TTHC đáp ứng các điều kiện sau khi rà soát	Sở Tư pháp; Công an tỉnh; Bảo hiểm Xã hội tỉnh; Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan	Năm 2021 và các năm tiếp theo	Các đơn vị tiếp nhận hồ sơ không phân địa giới hành chính
VI	ĐỔI MỚI VIỆC GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT TTHC THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN CƠ SỞ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ MỚI				
1	Xây dựng, vận hành Hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của địa phương trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan	Năm 2021 và các năm tiếp theo	Hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tự động, thời gian thực
2	Ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện việc giám sát, đánh giá tự động một cách thường	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông và các	Năm 2021 và các năm	Văn phòng UBND tỉnh giám sát,

	xuyên, liên tục, chủ động, kịp thời tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp cũng như mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính		Cơ quan, đơn vị có liên quan	tiếp theo	đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp
3	Ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) phân tích, hỗ trợ ra quyết định về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Bộ phận Một cửa các cấp	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị có liên quan	Năm 2021 và các năm tiếp theo	Hệ thống hỗ trợ tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông các nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính
4	Điện tử hóa việc giám sát đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức công khai, minh bạch, hiệu quả (<i>trang bị Hệ thống giám sát, đánh giá tự động sử dụng công nghệ như: trí tuệ nhân tạo, kết nối vạn vật,... để phân tích cảm xúc, kết nối với Bản đồ Bộ phận Một cửa</i>)	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; Bộ phận Một cửa các cấp	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2023-2025	Việc giám sát đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC được điện tử hóa
5	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95% vào năm 2025	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; Bộ phận Một cửa các cấp	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2025	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95%
VII	ĐẢM BẢO NGUỒN LỰC VÀ CÁC ĐIỀU KIỆN CẦN THIẾT ĐỂ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN				
1	Cập nhật, chuẩn hóa danh mục tài liệu, hồ sơ thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu thủ tục hành	Văn phòng UBND tỉnh (<i>theo hướng</i>	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý IV năm 2021	Danh mục tài liệu, hồ sơ thủ tục hành

	chính của Công Dịch vụ công quốc gia	<i>dẫn của Văn phòng Chính phủ)</i>			chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính được chuẩn hóa
2	Rà soát, tái cấu trúc quy trình, điện tử hóa mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý II năm 2022	Mẫu đơn, tờ khai, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được điện tử hóa
3	Rà soát số lượng, chất lượng và trang bị máy Scan phục vụ công tác số hóa hồ sơ đầu vào tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, huyện, xã (UBND cấp huyện thực hiện rà soát và bố trí kinh phí cho cấp huyện và cấp xã)	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Các cơ quan có liên quan	Năm 2021	Đảm bảo số lượng, chất lượng máy Scan phục vụ công tác số hóa hồ sơ
4	Tổng hợp danh mục dự án đầu tư phục vụ mục tiêu đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (nếu có) được giao tại Quyết định này vào Kế hoạch đầu tư công trung hạn của tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Năm 2021	
5	Tham mưu triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính (<i>theo hình thức thuê dịch vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo hợp đồng đã được ký kết với cơ quan có thẩm quyền</i>) trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu	Văn phòng UBND tỉnh	Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan có liên quan	Năm 2022 và các năm tiếp theo	

	chính công ích				
6	Thực hiện thống nhất thương hiệu, biển hiệu, giao diện của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định tại điểm d. mục 4 phần III của Đề án	Bộ phận Một cửa các cấp	Các cơ quan có liên quan	Sau khi có hướng dẫn của VPCP	
VIII	ĐỔI MỚI NÂNG CAO HIỆU QUẢ, NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA				
1	Rà soát, đánh giá và đề xuất giải pháp, triển khai đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa thuộc phạm vi quản lý	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Giải pháp nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa
2	Nghiên cứu, đề xuất tổ chức thực hiện tiếp nhận hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại nhà theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức	Văn phòng UBND tỉnh	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan có liên quan.	Năm 2022 và các năm tiếp theo	Tiếp nhận hồ sơ tại nhà của người dân, tại trụ sở doanh nghiệp
3	Nghiên cứu, tổ chức triển khai các kiosk thông minh tại Bộ phận Một cửa để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tự động mà không cần phải có sự hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ một cửa; tổ chức các quầy tiếp nhận hồ sơ cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật,...	Văn phòng UBND tỉnh	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan có liên quan	Năm 2022 và những năm tiếp theo	Kiosk thông minh được trang bị tại Bộ phận Một cửa
4	Giảm thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch	Bộ phận Một cửa các cấp	Các cơ quan có liên quan	Năm 2022	
5	Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ.	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Các cơ quan có liên quan	Năm 2023-2025	

6	Phần đầu đưa năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu: 1.600 hồ sơ; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn: 800 hồ sơ (<i>trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên</i>)	Bộ phận Một cửa các cấp	Văn phòng UBND tỉnh và cơ quan có liên quan	Năm 2023-2025	
IX TỔ CHỨC TẬP HUẤN, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN NỘI DUNG ĐỔI MỚI VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC					
1	Tham mưu tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu triển khai các nhiệm vụ của Đề án	Văn phòng UBND tỉnh; Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi được ký hợp đồng thuê dịch vụ	Các cơ quan liên quan	Hàng năm	Các lớp tập huấn được tổ chức theo kế hoạch
2	Tuyên truyền, phổ biến triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Cơ quan thông tấn báo chí	Thường xuyên	Đề án được tuyên truyền, phổ biến rộng rãi, hiệu quả.
3	Tham mưu tổ chức triển khai thực hiện việc sử dụng thống nhất bản sắc thương hiệu của Bộ phận Một cửa và giao diện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính	Văn phòng UBND tỉnh	Sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan liên quan	Theo hướng dẫn của VPCP	Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được thiết kế bản sắc thương hiệu thống nhất toàn quốc