

Số: /KH-UBND

Phước Bình, ngày tháng 7 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai chiến dịch thần tốc 30 ngày “Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến” trên địa bàn phường Phước Bình

Phần I

KHÁI QUÁT KẾT QUẢ THỰC HIỆN TỪ 01/7/2025 ĐẾN NAY

I. Về tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Từ ngày 01/7/2025 đến nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phước Bình đã tiếp nhận tổng cộng 786 hồ sơ thủ tục hành chính (trong đó: 685 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến; 95 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp; 06 hồ sơ kỳ trước chuyển qua). Đã giải quyết đúng và trước hạn 677 hồ sơ; còn lại 109 hồ sơ đang trong hạn giải quyết, không có hồ sơ trễ hạn.

- Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ tuân thủ đầy đủ quy trình, biểu mẫu, lệ phí theo đúng bộ thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành áp dụng cho cấp xã, đảm bảo tính minh bạch, thống nhất và đúng pháp luật.

- Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên 03 chỉ tiêu: số hóa, thanh toán trực tuyến và dịch vụ công:

- + Tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 14,4/22 điểm.
- + Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt: 4,62/10 điểm.
- + Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt: 8,04/12 điểm.

II. Tồn tại, hạn chế

- Một số thủ tục còn mất nhiều thời gian do liên quan nhiều ngành, sự đồng bộ giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC còn chậm, thường xuyên xảy ra lỗi hoặc không thể đồng bộ.

- Phần lớn người dân (đặc biệt là người lớn tuổi, người dân nông thôn hoặc những người ít tiếp cận công nghệ) vẫn còn giữ thói quen thanh toán bằng tiền mặt hoặc qua các kênh truyền thống khác.

- Nhiều người dân/doanh nghiệp chưa biết đến hoặc chưa nhận thức đầy đủ về lợi ích, sự tiện lợi của việc nộp hồ sơ trực tuyến

Phần II

NỘI DUNG KẾ HOẠCH

I. Căn cứ xây dựng kế hoạch

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

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 thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Thực hiện Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 24/7/2025 của UBND tỉnh Đồng Nai Triển khai Chiến dịch 30 ngày “Nâng cao tỷ lệ số hoá hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

II. Mục đích - yêu cầu

1. Mục đích

- Thực hiện chuyển đổi số tổng thể, toàn diện, tập trung khai thác, chia sẻ dữ liệu số hiệu quả giữa các cơ quan nhà nước trong tỉnh, chia sẻ dữ liệu từ cơ quan Trung ương nhằm phục vụ công tác chỉ đạo điều hành và hoạt động của người dân, doanh nghiệp nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số, tạo ra các giá trị mới cho xã hội;

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin nhằm xây dựng, phát triển Chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số; nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước và chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp; phát triển Chính quyền điện tử dựa trên dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin và an ninh mạng.

- Tiếp tục triển khai các nội dung nhiệm vụ theo Kế hoạch số 133/KH-UBND ngày 10/4/2025 của UBND tỉnh Đồng Nai về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026; Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 24/3/2025 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc triển khai thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tỷ lệ số hóa tại các Trung tâm phục vụ hành chính công và các phòng thuộc phường đạt tối thiểu 80% trên tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ tối thiểu 60%.

- Đảm bảo hồ sơ TTHC thực hiện Dịch vụ công trực tuyến có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt tối thiểu 60%, có quá trình xử lý rõ ràng thông suốt, liền mạch, hiệu quả, bảo đảm minh bạch, giảm tối đa giấy tờ.

- Tăng cường số hóa hồ sơ, góp phần xây dựng chính quyền điện tử, đô thị thông minh.

- Phần đầu đạt và vượt các chỉ tiêu về tỷ lệ hồ sơ được số hóa, hồ sơ nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến theo mục tiêu đề ra trong 30 ngày triển khai chiến dịch, đặc biệt là mục tiêu 100% hồ sơ thủ tục hành chính được đẩy mạnh triển khai số hóa, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, phù hợp với các nhóm chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp.

- Tạo nền tảng vững chắc cho việc duy trì và phát triển bền vững việc sử dụng DVCTT và thanh toán trực tuyến trong thời gian tới.

2. Yêu cầu

- Triển khai đồng bộ, hiệu quả, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các ban, ngành, đoàn thể phường từ ngày 25/7/2025 đến ngày 25/8/2025.

- Đảm bảo tính linh hoạt, sáng tạo trong cách thức triển khai, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Phát huy vai trò tiên phong, gương mẫu của cán bộ, công chức, viên chức phường trong việc sử dụng DVCTT và thanh toán trực tuyến.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành, phân công đảm bảo rõ người, rõ việc, tránh đùn đẩy trách nhiệm.

- 100% hồ sơ tiếp nhận được số hóa, cập nhật trên Hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia. 100% hồ sơ có phí và lệ phí được thanh toán trực tuyến trên nền tảng Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị chuyên môn, khu phố và Tổ Công tác.

II. Thời gian, phạm vi triển khai

1. Thời gian: 30 ngày, từ ngày 25/7/2025 đến ngày 25/8/2025

2. Phạm vi: Toàn bộ địa bàn phường, tập trung vào các bộ phận: tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ Hành chính công, các bộ phận giải quyết và xử lý hồ sơ tại các phòng chuyên môn, Văn phòng HĐND & UBND phường.

III. Nội dung thực hiện

1. Công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức

- Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, truyền thông xã hội, qua các hệ thống thông tin cơ sở, các phương tiện khác

- Xây dựng tài liệu, video hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử.

- Tổ chức truyền thông tại tổ dân phố, khu dân cư bằng các hình thức: Niêm yết bộ thủ tục hành chính bằng mã QR code.

- Xây dựng video clip hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên nền tảng Cổng dịch vụ công Quốc gia để tuyên truyền qua các nhóm Zalo khu phố, các tổ công nghệ cộng đồng, tổ chức tuyên truyền hướng dẫn trực tiếp tại các hội trường khu phố...

- Tổ chức tuyên truyền cổ động trực quan trên các tuyến đường chính của Phường và các địa điểm công cộng, đặc biệt tuyên truyền lưu động tại các khu phố cách xa trung tâm hành chính.

2. Tổ chức hỗ trợ người dân, doanh nghiệp

- Tổ chức các giải pháp đồng bộ, toàn diện về tuyên truyền hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; xây dựng bộ tài liệu, video hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến.. thực hiện thống nhất được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường và các hệ thống thông tin đại chúng.

- Thành lập Tổ hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại trung tâm Phục vụ Hành chính công của phường, đồng thời bố trí lực lượng hỗ trợ trực tiếp cho người dân tại hội trường các khu phố, trong đó tập trung đối với các khu phố xa trung tâm hành chính.

- Cử cán bộ trực hằng ngày để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện số hóa và thanh toán trực tuyến.

- Thiết lập đường dây nóng công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, các nhóm Zalo cộng đồng khu phố; kênh phản ánh trực tuyến, xử lý kịp thời những biểu hiện gây phiền hà, chậm trễ, thiếu trách nhiệm.

3. Tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đẩy mạnh số hóa, thanh toán trực tuyến

- Thực hiện số hóa tối thiểu 80% trên tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống”, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ tối thiểu đạt tối thiểu 60%

- Đảm bảo hồ sơ TTHC thực hiện Dịch vụ công trực tuyến có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt tối thiểu 60%, có quá trình xử lý rõ ràng thông suốt, liên mạch, hiệu quả, bảo đảm minh bạch, giảm tối đa giấy tờ.

- Nâng cấp, trang bị mới máy móc thiết bị tại trung tâm Phục vụ Hành chính công đảm bảo đồng bộ, tối ưu đáp ứng khả năng vận hành, khai thác các hệ thống thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Tuyên truyền, khuyến khích, hỗ trợ người dân sử dụng các hình thức thanh toán trực tuyến (qua tài khoản ngân hàng, ví điện tử) khi thực hiện các nghĩa vụ tài chính liên quan đến thủ tục hành chính, nhằm tăng Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến.

4. Tổ chức “Ngày tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến”

Tổ chức 02 buổi/tuần (vào sáng thứ 3 và sáng thứ 5) tổ hỗ trợ trực tiếp tại các khu phố để người dân có thể được hướng dẫn trực tiếp, giải đáp thắc mắc và thực hiện các giao dịch trực tuyến, nhằm nâng cao Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ.

IV. Kinh phí thực hiện

- Các đơn vị được giao nhiệm vụ thực hiện lập dự trù kinh phí triển khai, gửi phòng Kinh tế Hạ tầng và Đô thị thẩm định tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét quyết định.

- Sử dụng các nguồn kinh phí xã hội hóa hợp pháp khác (nếu có).

V. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND&UBND phường

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời tổng hợp, xử lý các khó khăn, vướng mắc theo kiến nghị, đề xuất của Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Phòng chuyên môn

- Chủ trì phối hợp cùng với các đơn vị liên quan đăng tải tin bài tuyên truyền trên trang thông tin điện tử của phường.

- Phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách; Đồng thời thực hiện số hóa tối thiểu 80% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống Dịch vụ công theo đúng quy định.

- Tham mưu tổ chức Hội nghị tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm sau khi hoàn thành chiến dịch

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; rà soát triển khai TTHC thực hiện Dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đảm bảo yêu cầu.

- Thường xuyên theo dõi cập nhập bộ thủ tục hành chính được tỉnh ban hành, niêm yết công khai kịp thời phục vụ nhu cầu tra cứu của người dân và doanh nghiệp.

- Tham mưu thành lập tổ hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến để tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến phí và lệ phí qua nền tảng Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Xây dựng video, clip hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến; niêm yết các bộ hồ sơ mẫu đối với các thủ tục hành chính có quy trình thực hiện nhiều bước, cần chuẩn bị nhiều giấy tờ liên quan để hỗ trợ người dân, tổ chức thực hiện đúng, đủ và thuận lợi.

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát quá trình số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến tại Trung tâm phục vụ Hành chính công.

- Phối hợp xây dựng Kế hoạch nâng cấp, trang bị mới máy móc, thiết bị nhằm từng bước hiện đại hóa hạ tầng công nghệ, đáp ứng yêu cầu vận hành, khai thác hiệu quả các hệ thống thông tin phục vụ người dân, doanh nghiệp; bảo đảm đồng bộ, tích hợp, liên thông với hệ thống thông tin của tỉnh.

- Tổng hợp tham mưu báo cáo định kỳ về kết quả thực hiện chiến dịch.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách; Đồng thời thực hiện số hóa 100% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống Dịch vụ công theo đúng quy định.

- Tham mưu UBND phường bố trí kinh phí cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để trang bị máy móc thiết bị phục vụ việc số hoá hồ sơ và hỗ trợ người dân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Hướng dẫn các đơn vị, phòng chuyên môn xây dựng kế hoạch dự toán (nếu có) trong thực hiện nội dung nhiệm vụ kế hoạch này.

4. Phòng Văn hóa – Xã hội

- Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công xây dựng, đăng tải trên trang thông tin điện tử xã và các kênh thông tin khác các tài liệu, video clip bảo đảm thống nhất về nội dung để hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; đảm bảo 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn

- Phối hợp với Trung tâm phục vụ Hành chính công trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách; Đồng thời thực hiện số hóa tối thiểu 80% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống Dịch vụ công theo đúng quy định.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan nâng cấp hệ thống, đảm bảo liên thông dữ liệu; hỗ trợ đề nghị cấp chữ ký số, tài khoản, chứng thư số cho CBCCVC; cập nhật danh sách, tài khoản truy cập Hệ thống cho CBCCVC theo thẩm quyền nhiệm vụ công tác được giao.

5. Trung tâm dịch vụ tổng hợp

- Xây dựng, biên tập tin, bài tuyên truyền về chiến dịch “Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến”, phối hợp đăng tải trên trang thông tin điện tử, fanpage, hệ thống truyền thanh cơ sở của phường.

- Thực hiện tuyên truyền bằng nhiều hình thức: in ấn băng rôn, pano, tuyên truyền bằng xe lưu động...

- Kịp thời tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu về các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, các điển hình và sáng kiến có giá trị, hiệu quả để nhân rộng

6. Đề nghị UBMTTQVN phường

Chỉ đạo đoàn thanh niên duy trì và tăng cường lực lượng đoàn viên tại Trung tâm phục vụ Hành chính công trong thời gian diễn ra chiến dịch để thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến qua cổng dịch vụ công quốc gia. Đồng thời bố trí lực lượng tham gia tổ hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính tại các khu phố.

7. Ban điều hành các khu phố

- Tuyên truyền đến người dân về chiến dịch thần tốc 30 ngày “Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến”.

- Phối hợp tạo điều kiện cho tổ hỗ trợ đến các khu phố hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; thông báo lịch làm việc của tổ hỗ trợ tại các khu phố để người dân biết và thực hiện.

8. Đề nghị VNPT Đồng Nai

Cử nhân viên kỹ thuật hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật xuyên suốt trong chiến dịch trong quá trình tiếp nhận, xử lý và đồng bộ hồ sơ giữa các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

VI. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

- Các đơn vị gửi báo cáo kết quả thực hiện hàng tuần trước 14 giờ 00 phút thứ 6 hằng tuần về UBND phường (*qua Trung tâm phục vụ Hành chính công*).

- Báo cáo tổng kết kết quả thực hiện chiến dịch gửi về UBND phường trước ngày **26/8/2025** để tổng hợp báo cáo tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai chiến dịch thần tốc 30 ngày “Nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến” trên địa bàn phường Phước Bình, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- TTĐU, HĐND phường;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- CT, PCT.UBND phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Phòng VH-XH;
- Phòng KT, HT&ĐT;
- Trung tâm DVTH;
- Đoàn thanh niên phường;
- LĐVP; CVVP;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Dũng