

Số: 1590 /KH-UBND

Huế, ngày 27 tháng 02 năm 2024

## KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

### **Nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn thành phố Huế**

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2024;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2024;

Căn cứ Quyết định số 104/QĐ-TTg ngày 25/01/2024 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2024;

Căn cứ Công văn số 221/VPCP-KSTT ngày 10 tháng 01 năm 2024 của Văn phòng Chính phủ về triển khai nhiệm vụ, chỉ tiêu giao tại các Nghị quyết số 01/NQ-CP, số 02/NQ-CP năm 2024 của Chính phủ và Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01 tháng 8 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến;

Thực hiện Kế hoạch hành động số 54/KH-UBND ngày 02/02/2024 của UBND tỉnh về Nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Ủy ban nhân dân thành phố Huế ban hành Kế hoạch hành động về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Huế, nội dung như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Đẩy mạnh triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) theo các văn bản, chương trình, kế hoạch, đề án đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành, bảo đảm thực hiện có kết quả, thực chất, hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2024.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC, quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh (QĐKD), trong đó tập trung rà soát, kiến nghị cắt giảm giấy phép liên quan đến hoạt động kinh doanh, cắt giảm, đơn giản hóa các quy định, thủ tục liên quan đến phiếu lý lịch tư pháp theo các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Tổ Công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ và Văn phòng Chính phủ, UBND Tỉnh.

3. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của tỉnh. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Qua đó, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của thành phố, xây dựng chính quyền số và xã hội số.

4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị về nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công thông qua việc sử dụng hiệu quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

5. Đảm bảo 80% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 45% thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công; 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa.

7. Tiếp tục triển khai có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử đáp ứng chỉ tiêu, yêu cầu.

8. Đảm bảo mục tiêu 50% hồ sơ thủ tục hành chính được người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến.

## **II. NHỮNG NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM**

Tập trung triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, quyết tâm hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2024 tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05/01/2024; Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024; Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/05/2020 của Chính phủ; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/03/2021 và Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ và các Kế hoạch của UBND tỉnh về triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến cải cách hành chính và cải cách TTHC, trong đó tập trung vào các nhiệm vụ cụ thể như sau:

### **1. Cải cách các quy định TTHC, quy định kinh doanh**

a) Rà soát, đơn giản hóa các quy định, TTHC liên quan đến Phiếu lý lịch tư pháp

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã tiếp tục triển khai rà soát kiến nghị các bộ, ngành hoàn thiện phương án đơn giản hóa các quy định, TTHC liên quan đến Phiếu lý lịch tư pháp thuộc ngành, lĩnh vực quản lý nhằm cắt giảm yêu cầu nộp Phiếu lý lịch tư pháp không hợp lý trong thực hiện TTHC.

b) Rà soát kiến nghị đơn giản hóa quy định TTHC, nhóm TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư và thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã chủ động rà soát, phát hiện các bất cập về TTHC, giấy tờ công dân cần cắt giảm, đơn giản hóa, phân cấp thẩm quyền giải quyết, đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật để thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa, phân cấp.

c) Cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Công văn số 138/UBND - KSTT ngày 09/01/2023 về đơn đốc triển khai Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước.

- Chủ động rà soát trình công bố bổ sung danh mục TTHC nội bộ trước tháng 6/2024 và tiến hành rà soát 100% TTHC nội bộ thuộc phạm vi quản lý, đề xuất phương án đơn giản hóa, bảo đảm mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa ít nhất 20% TTHC và cắt giảm ít nhất 20% chi phí tuân thủ TTHC, hoàn thành trong tháng 9 năm 2024.

d) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã thực hiện nghiêm việc cập nhật, công khai, tham vấn dự thảo quy định kinh doanh trên Cổng Tham vấn và tra cứu quy định kinh doanh; rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các quy định để bảo đảm mục tiêu về cải cách TTHC.

## **2. Đổi mới việc thực hiện, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp**

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã:

- Tham mưu triển khai thực hiện nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2024.

- Thực hiện nghiêm việc gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử; thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với 100% hồ sơ TTHC thông qua hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để thực hiện đồng bộ 100% hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

- Tiếp tục rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình đối với các dịch vụ công trực tuyến đang được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm, đồng thời ưu tiên xây dựng, tích hợp, cung cấp các nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông cung cấp ở mức độ toàn trình đáp ứng yêu cầu của người dân, doanh nghiệp và mục tiêu, yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Tập trung số hóa, làm sạch dữ liệu, gắn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải

quyết TTHC với việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa giữa các hệ thống của bộ, ngành và của tỉnh thông qua kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Công Dịch vụ công quốc gia.

- Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định, TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi những nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có liên quan theo đúng quy định; kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công, 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, địa phương.

- Định kỳ hàng tháng công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

- Tích cực thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

*(Chi tiết đính kèm Phụ lục I và Phụ lục II).*

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành; nguồn xã hội hóa và các nguồn vốn huy động hợp pháp khác.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng HĐND và UBND thành phố**

a) Chủ trì, theo dõi, tham mưu đẩy mạnh tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, tỷ lệ số hóa hồ sơ, tỷ lệ công bố, công khai danh mục TTHC, đảm bảo tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, tỷ lệ cung cấp, tích hợp DVCTT toàn trình, một phần trên địa bàn thành phố.

c) Phối hợp với Trung tâm Hành chính công thành phố theo dõi chặt chẽ việc giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố để tham mưu Lãnh đạo UBND thành phố chỉ đạo, xử lý kịp thời đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cá nhân vi phạm các quy định về giải quyết TTHC và không đạt tỷ lệ được giao theo quy định.

d) Phối hợp với Phòng Nội vụ tăng cường tham mưu công tác kiểm tra việc thực hiện các quy định TTHC, giải quyết TTHC của các đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố.

đ) Chủ trì, phối hợp Phòng Văn hóa và Thông tin và các đơn vị liên quan và UBND các phường, xã tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện Kế hoạch này

trong báo cáo kiểm soát TTHC hằng quý theo quy định.

## **2. Phòng Văn hóa và Thông tin**

a) Chủ trì, theo dõi, tham mưu việc đẩy mạnh tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến, tỷ lệ đồng bộ hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

c) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao thành phố tham mưu đẩy mạnh công tác tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng, các quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền các mô hình tốt, cách làm hay, sáng tạo, hiệu quả trong triển khai thực hiện Kế hoạch.

d) Hướng dẫn các cơ quan, địa phương triển khai theo phạm vi thẩm quyền; kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, tổng hợp, báo cáo UBND thành phố xem xét, giải quyết.

## **3. Phòng Tài chính – Kế hoạch**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xem xét, cân đối, tham mưu bố trí nguồn kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch này đúng theo quy định hiện hành.

## **4. UBND các phường, xã**

a) Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, xây dựng Kế hoạch để triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao tại địa phương bảo đảm chất lượng và hoàn thành các chỉ tiêu đề ra. Bố trí nguồn lực, kinh phí cho công tác cải cách TTHC, chú trọng trong việc lựa chọn cán bộ, công chức giỏi, đáp ứng yêu cầu để thực hiện Kế hoạch này và các nhiệm vụ khác được giao.

b) Chủ động, tăng cường kiểm tra việc thực hiện các quy định về TTHC, giải quyết TTHC, kiểm soát TTHC tại địa phương; kịp thời xử lý các vi phạm theo quy định để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao; Thực hiện các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn, tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp tăng cường sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, thực hiện trực tuyến từ xa;

c) Căn cứ nguồn lực thực tế tại địa phương để xây dựng chỉ tiêu thực hiện thuộc phạm vi quản lý thực hiện đạt chỉ tiêu tối thiểu UBND thành phố giao; hằng quý thống kê, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này lồng ghép vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC quý, năm.

d) Tuyên truyền, vận động cộng đồng dân cư, tổ dân phố, hộ gia đình, các tổ chức, cá nhân chủ động, tích cực nâng cao các kỹ năng ứng dụng công nghệ số, nâng cao nhận thức về chuyển đổi số, đặc biệt cần nâng cao sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng; ứng dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ thiết yếu như thanh toán tiền điện, tiền nước, tiền mạng.

## **5. Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao thành phố**

Chủ động xây dựng các chuyên mục, truyền trang tuyên truyền, tổ chức

các chiến dịch truyền thông rộng khắp trong toàn thành phố về công tác cải cách hành chính nói chung và việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến nói riêng... nhằm góp phần nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, sự đồng thuận của cộng đồng xã hội trong thực hiện các chỉ tiêu về triển khai dịch vụ công trực tuyến.

**6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội của thành phố**

Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên tích cực tìm hiểu, khai thác sử dụng dịch vụ công trực tuyến của thành phố.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND thành phố (qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố để tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo cơ quan cấp trên)./.

**Nơi nhận:**

- TT Thành ủy;
- TT HĐND TP;
- CT, PCT UBND TP;
- Các cơ quan, đơn vị, đoàn thể TP;
- Công an TP;
- UBND các xã, phường;
- LĐVP, CV;
- TT HCC TP;
- Cổng Thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trương Đình Hạnh**

**Phụ lục I**  
**GIAO CHỈ TIÊU VỀ CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, THANH TOÁN TRỰC TUYẾN,**  
**GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NĂM 2024**

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng 02 năm 2024 của UBND thành phố Huế)

Số TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì đánh giá	Cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện	Thực hiện trong năm 2024		Căn cứ giao chỉ tiêu	Sản phẩm/Kết quả dự kiến hoàn thành
				Đơn vị tính	Giao chỉ tiêu		
<b>I</b>	<b>Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công</b>						
1.	Tỷ lệ người dân trưởng thành có sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	40	Theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Số lượng tài khoản dịch vụ công phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 40%/tổng số người dân trên địa bàn thành phố
2.	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	Tối thiểu 45	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 45% tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên nhóm chỉ số thanh toán trực tuyến theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
3.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các	%	Tối thiểu 50	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày	Đạt 50% tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên nhóm chỉ số DVCTT theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục

			phường, xã			05/01/2024 của Chính phủ	vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
4.	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	Tối thiểu 80	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 80% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
5.	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
6.	Tỷ lệ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại UBND các phường, xã và Phòng Tư pháp thành phố	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)



							22/6/2022)
7.	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	Tối thiểu 50	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 50% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số số hoá hồ sơ theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
8.	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số công khai, minh bạch theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
9.	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	100	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 100% PAKN được trả lời và công khai đúng hạn trên nhóm chỉ số mức độ hài lòng theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)

10.	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	Tối thiểu 90	Theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ	Đạt 90% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số mức độ hài lòng theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
<b>II</b>	<b>Chỉ tiêu về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (bao gồm hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến)</b>						
1.	Tỷ lệ hồ sơ do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã được giải quyết trước hạn và đúng hạn ( <i>số liệu trên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh và Hệ thống Cổng dịch vụ công quốc gia</i> )					Chỉ tiêu chấm điểm năm 2023 của Bộ Nội vụ tại Quyết định 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 về	
1.1	<i>Tỷ lệ hồ sơ do UBND cấp huyện được giải quyết trước hạn và đúng hạn</i>	Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	<b>&gt; 95</b>	việc phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” giai đoạn 2022 - 2030 ( <i>Nếu tỷ</i>	Đạt 95% tỷ lệ số hoá hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên nhóm chỉ số tiến độ giải quyết theo Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022)
1.2	<i>Tỷ lệ hồ sơ do UBND cấp xã được giải quyết trước hạn và đúng hạn</i>	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc thành phố, UBND các phường, xã	%	<b>&gt; 95</b>		

						<i>lệ hồ sơ tiếp nhận giải quyết đúng hạn trong năm dưới 95% thì không có điểm).</i>	
<b>III</b>	<b>Chỉ tiêu về tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc (trừ hồ sơ mật) trên môi trường mạng</b>						
1.	Đối với các phòng, ban và tương đương thuộc UBND thành phố	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố	%	100	Kế hoạch số 424 /KH-UBND ngày 26/12/2023 về chuyển đổi số tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2024	Trong năm 2024
3.	Đối với UBND các phường, xã		UBND các phường, xã	%	90		Trong năm 2024

**Phụ lục II**  
**CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ**

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng 02 năm 2024 của UBND thành phố Huế)

Số TT	Tên nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì thực hiện	Cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện	Sản phẩm/Kết quả dự kiến hoàn thành	Thời gian hoàn thành
<b>I</b>	<b>Rà soát nâng tối đa TTHC được cung cấp thành DCVTT; Nâng cao hiệu quả sử dụng DVCTT</b>				
1.	Thực hiện rà soát 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Văn bản đăng ký danh mục DVCTT toàn trình gửi Văn phòng HĐND và UBND thành phố tổng hợp	Quý II năm 2024
2.	Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã	Trung tâm Hành chính công thành phố	Định kỳ hằng tháng báo cáo UBND thành phố số liệu, Đảm bảo 100% hồ sơ được số hóa; Trung tâm Hành chính công thành phố tổng hợp, tham mưu báo cáo UBND thành phố	Thường xuyên
3.	Giao nhiệm vụ cho tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó thành viên tổ công nghệ số đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng DVCTT để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng tài khoản VNeID, đăng nhập và sử dụng	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố	Định kỳ hằng tháng báo cáo UBND thành phố số liệu; Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố tổng hợp, tham mưu UBND Thành phố báo cáo gửi Sở Thông tin và	Thường xuyên

	DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia			Truyền thông	
4.	Giao chỉ tiêu 100% cán bộ, công chức, viên chức sử dụng DVCTT và tuyên truyền, hướng dẫn người thân sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố	Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông	Tháng 3 năm 2024
5.	Rà soát lại các TTHC, DVCTT, ưu tiên 53 dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng để thực hiện đơn giản hóa, tái cấu trúc lại quy trình thực hiện, lược bỏ các bước trung gian không cần thiết, lược bỏ các thành phần hồ sơ đã có trong cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân khi tiếp cận, thực hiện	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã	Văn phòng HĐND và UBND thành phố	Văn bản yêu cầu thực hiện tái cấu trúc các thủ TTHC, DVCTT; Văn phòng HĐND và UBND thành phố tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh	Quý II năm 2024
6.	Tiếp tục hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, đảm bảo điều kiện vật chất tại đơn vị và Bộ phận Một cửa các cấp, thuận lợi cho CD/TC trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các phường, xã, Trung tâm Hành chính công thành phố	Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố	Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố tổng hợp tham mưu UBND thành phố báo cáo UBND tỉnh về cơ sở hạ tầng, đảm bảo điều kiện vật chất tại đơn vị và bộ phận một cửa các cấp	Thường xuyên

7.	Hỗ trợ đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ DVCTT, phối hợp tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích	Trung tâm Hành chính công thành phố Huế, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại UBND các phường, xã	Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố	và - Phòng Văn hóa và Thông tin tổng hợp tham mưu UBND thành phố báo cáo UBND tỉnh.	Thường xuyên năm 2024
----	---	---	--------------------------------------	--	-----------------------

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**