

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2025 - 2030

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030;

Căn cứ Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo điều hành;

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

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 20 tháng 9 năm 2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy (khóa XX) về chuyển đổi số tỉnh Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1130/TTr-VPUBND ngày 26 tháng 12 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2025 – 2030.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính;
- Cục Chuyên đổi số Quốc gia;
- Vụ Cải cách hành chính;
- Cục C06 (Bộ Công an);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- BCĐ CTHĐ 09 của Tỉnh ủy;
- ĐUK Cơ quan và Doanh nghiệp tỉnh;
- Các hội, đoàn thể cấp tỉnh;
- Các Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Tổ CCHC của VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT.

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

Lâm Hải Giang

KẾ HOẠCH

**Nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng
dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2025 - 2030**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Quán triệt quan điểm: “Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ số cho người dân và doanh nghiệp, hướng tới cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, cá nhân hoá và dựa trên dữ liệu để đáp ứng tốt hơn cho yêu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp theo nội dung Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới, sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia là nhiệm vụ vừa mang tính trung tâm vừa mang tính cấp bách của công tác cải cách thủ tục hành chính tỉnh Bình Định trong giai đoạn 2025 – 2030”. Nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến phải thực hiện song song, dựa vào kết quả chuyển đổi số với trụ cột là những thành tựu của “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” được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 (Đề án 06).

2. Nhận diện, phản ánh thẳng thắn, toàn diện, khách quan những tồn tại, hạn chế của thực trạng cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiện nay; đánh giá, xác định đúng, đầy đủ những nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế; từ đó, xây dựng hệ thống mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp đảm bảo tính khả thi, liên thông, đồng bộ gắn với sự phân công trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị, địa phương, lộ trình thực hiện hợp lý để hoàn thành thắng lợi các chỉ tiêu, mục tiêu đề ra.

3. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác theo dõi, quản lý, đánh giá định kỳ, sơ kết, tổng kết việc thực hiện Kế hoạch theo nguyên tắc: mọi chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp phải được lượng hóa, phản ánh bằng sản phẩm công việc, số liệu, dữ liệu cụ thể, đáp ứng yêu cầu khách quan, trung thực, tránh tình trạng “chung chung, thành tích, không thực chất”.

4. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương quán triệt nhận thức: kết quả nâng cao chất lượng cung cấp, thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến là cơ sở quan trọng hàng đầu để xem xét, đánh giá kết quả công tác chỉ đạo, điều hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp đối với cá nhân Người đứng đầu và đối với tập thể cơ quan, đơn vị. Do đó, phải quyết tâm cao, nỗ lực lớn, chủ động, tích

cực, đổi mới, sáng tạo trong công tác chủ trì, phối hợp tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả mọi nhiệm vụ thuộc phạm vi trách nhiệm.

5. Huy động sự vào cuộc tham gia của toàn hệ thống chính trị, cũng như sự hưởng ứng rộng rãi của toàn xã hội và Nhân dân trên địa bàn tỉnh; cùng nhau đồng lòng, quyết tâm đưa việc “sử dụng dịch vụ công trực tuyến” trở thành một thành tựu nổi bật, là điểm sáng của quá trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, công dân số, xã hội số ở địa phương, góp phần xây dựng quê hương Bình Định giàu đẹp, văn minh, hiện đại.

II. THỰC TRẠNG CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Kết quả đạt được:

a) Ủy ban nhân dân tỉnh đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến như: ban hành đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật, tạo khung khổ pháp lý cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến; trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí khi nộp hồ sơ theo phương thức trực tuyến đối với 53 thủ tục hành chính; ban hành danh mục 59 thủ tục hành chính chỉ nhận hồ sơ trực tuyến, không nhận hồ sơ giấy; tái cấu trúc quy trình thực hiện một số thủ tục hành chính thiết yếu để tạo thuận lợi cho người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà (thủ tục Chứng thực, Giao dịch đảm bảo, ...); ban hành Đề án “Phát huy vai trò của Đoàn viên, thanh niên trong công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, giai đoạn 2021 - 2027”....

b) Tính đến nay, trong tổng số 1856 thủ tục hành chính đang áp dụng thực hiện trên địa bàn tỉnh có: 1099 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (đạt tỷ lệ 59,2%), 578 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần (đạt tỷ lệ 31,1%) và 179 thủ tục hành chính chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (chiếm tỷ lệ 9,64%) do không đáp ứng điều kiện Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ. Ngoài ra, 100% thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí được cung cấp thanh toán trực tuyến.

c) Kết quả thực hiện một số nội dung liên quan đến dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh trong năm 2024 (số liệu được công khai trên Công Dịch vụ công quốc gia) như sau: (i) Hồ sơ nộp trực tuyến **đạt 90,4%** (bình quân cả nước đạt 56%), (ii) Thanh toán trực tuyến **đạt 84,76%** (bình quân cả nước đạt 50,27%), (iii) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC **đạt 94,04%** (bình quân cả nước đạt 67,46%), (iv) Khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa **đạt 47,24%** (bình quân cả nước đạt 21,50%) và (v) Tỷ lệ cấp kết quả điện tử đạt **83,92** (bình quân cả nước đạt 88,66%).

2. Đánh giá chung:

2.1. Ưu điểm:

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã có nhiều cố gắng, nỗ lực, tích cực triển khai thực hiện đồng bộ nhiều nhiệm vụ, giải pháp để triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Cùng với đó, nhờ tập trung đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ việc sử dụng và ban hành chính sách khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến đang dần trở thành một trong những phương thức thực hiện thủ tục hành chính phổ biến hơn nhiều so với những năm trước đây (tỷ lệ số lượng người dùng dịch vụ công trực tuyến/tổng số lượng người đã từng thực hiện thủ tục hành chính là 242991 người/405130 người, đạt **59,98%**).

2.2. Những vấn đề tồn tại, hạn chế chủ yếu và nguyên nhân:

a) Vấn đề thứ nhất:

Vẫn còn 40,8% trong tổng số lượng thủ tục hành chính của tỉnh chưa được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; trong đó, có 179 thủ tục hành chính người dân, doanh nghiệp phải thực hiện hoàn toàn bằng hồ sơ giấy. Ngoài ra, nhiều thủ tục hành chính mặc dù được cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhưng sau khi nộp hồ sơ thành công bằng phương pháp trực tuyến, người dân, doanh nghiệp lại tiếp tục nộp bổ sung thêm hồ sơ giấy mới được xem xét, thụ lý việc giải quyết hồ sơ.

*** Nguyên nhân:**

(i) Do áp lực của Trung ương về chỉ tiêu số lượng thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (nhất là đối với mức độ toàn trình) nên các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh khi tham mưu việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ yếu tập trung vào tiêu chí “số lượng” đối với các thủ tục hành chính có thể đáp ứng ngay các quy định của pháp luật về tiêu chuẩn, điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Chưa có sự tập trung nghiên cứu, đề xuất các giải pháp khắc phục đối với những trường hợp không đáp ứng điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhất là đối với mức độ toàn trình.

(ii) Công tác thẩm định các nội dung đề xuất cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa có sự đánh giá kỹ lưỡng về tình trạng phát sinh giao dịch gắn với số lượng hồ sơ phát sinh hằng năm để thấy được tính thiết yếu của từng thủ tục hành chính và làm cơ sở cho việc tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan liên quan tập trung nghiên cứu các giải pháp khắc phục đảm bảo điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

(iii) Số lượng **179** thủ tục hành chính chưa thể triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần do vướng quy định tại điểm e khoản 1 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và quy định của pháp luật chuyên ngành có nội dung: kiểm tra thực địa, yêu cầu sự hiện diện của

người nộp hồ sơ hoặc kết quả hồ sơ thủ tục phải thao tác trực tiếp trên hồ sơ giấy....

(iv) Ngoài việc các quy định của pháp luật chuyên ngành quy định cụ thể việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính bản giấy, vẫn còn tâm lý sợ sai, sợ trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức chuyên môn, nhất là vai trò quản lý, chỉ đạo của Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương dẫn đến tình trạng người dân, doanh nghiệp phải thực hiện song song hai hình thức trực tuyến và trực tiếp cho cùng một giao dịch hồ sơ thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, văn bản pháp lý liên quan đến công tác lưu trữ hồ sơ công việc của thủ tục hành chính chưa đảm bảo tính khả thi, lúng túng trong công tác triển khai thực hiện.

b) Vấn đề thứ hai:

Hầu hết giao dịch hồ sơ trực tuyến thành công là được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và phải có sự tham gia hỗ trợ, hướng dẫn chi tiết của cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên thanh niên trong toàn bộ quy trình thực hiện; thậm chí rất nhiều trường hợp làm thay, làm hộ người dân.

*** Nguyên nhân:**

(i) Mặc dù đã có sự quan tâm thực hiện, nhưng hình thức, nội dung của công tác thông tin, tuyên truyền vẫn chưa phát huy hiệu quả cao trong việc giúp người dân, doanh nghiệp nắm bắt thông tin đầy đủ, hiểu rõ về: (1) khái niệm về mức độ “dịch vụ công trực tuyến”, (2) danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (nhất là đối với các thủ tục hành chính thiết yếu), (3) các điều kiện cần thiết của cá nhân để thực hiện dịch vụ công trực tuyến (tài khoản định danh điện tử (VNeID), tài khoản thanh toán trực tuyến và đặc biệt là chữ ký số cá nhân để ký tờ đơn, tờ khai điện tử), (4) thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở đâu và thực hiện như thế nào....

Bên cạnh đó, nội dung tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến cho người dân bằng tài liệu dạng chữ, hình ảnh hoặc đoạn phim minh họa chung cho tất cả dịch vụ dài dòng, khó hiểu để theo dõi và làm theo. Công tác bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chủ yếu là phổ biến các văn bản mới tại hội nghị, buổi tập huấn.

(ii) Theo quy định của pháp luật, để hoàn thành việc nộp hồ sơ trực tuyến, người dân, doanh nghiệp phải ký số vào tờ đơn, tờ khai điện tử và hoàn thành nghĩa vụ tài chính bằng hình thức thanh toán trực tuyến. Tuy nhiên hiện nay, hầu hết người dân, nhất là ở các vùng nông thôn chưa trang bị đầy đủ các điều kiện cần thiết đảm bảo cho việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến, bao gồm: tài khoản định danh điện tử (VNeID), tài khoản thanh toán trực tuyến, điện thoại thông minh (4G) và đặc biệt là chữ ký số cá nhân.

(iii) Việc đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa được thực hiện tương ứng, đồng bộ với công tác nâng cao kỹ năng số của người dân, dẫn đến tình

trạng hầu hết người dân không thể tự mình sử dụng thuận thực dịch vụ công trực tuyến để nộp hồ sơ thủ tục hành chính. Việc hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến chủ yếu là hướng dẫn trực tiếp kiểu “cầm tay chỉ việc”, chưa chú trọng ứng dụng các hình thức trực quan sinh động để tiết kiệm thời gian, công sức của đội ngũ cán bộ hướng dẫn.

(iv) Số ít những cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên, thanh niên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến đa phần là kiêm nhiệm với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, cho nên không đảm bảo số lượng cho việc hướng dẫn người dân thực hiện trực tuyến đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính, dẫn đến tình trạng làm thay, làm hộ người dân cho đạt chỉ tiêu “Tỷ lệ hồ sơ phát sinh bằng hình thức trực tuyến” đã được cấp có thẩm quyền giao.

c) Vấn đề thứ ba:

Đại đa số người dân (bao gồm những trường hợp đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trước đó) vẫn còn tâm lý ưu tiên lựa chọn hình thức nộp trực tiếp hồ sơ giấy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; chưa tự nguyện, tự giác lựa chọn sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

*** Nguyên nhân:**

(i) Quy trình nộp hồ sơ trực tuyến hiện nay hầu hết chỉ dừng lại ở việc “tin học hóa quy trình nộp hồ sơ giấy” dẫn đến còn rườm rà, khó thực hiện; chưa có nhiều sự nghiên cứu, ứng dụng khoa học - công nghệ để cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công theo hướng: hạn chế tối đa việc khai báo thông tin, cắt giảm số lượng thành phần hồ sơ và tối giản các bước thực hiện của người dân, doanh nghiệp.

(ii) Hạ tầng kỹ thuật, giao diện, tính năng, chức năng của Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định chưa thân thiện với người dùng, chưa đảm bảo để xử lý công việc nhanh chóng, thông suốt và tiết kiệm tối đa thời gian cho người dân, doanh nghiệp lẫn phía công chức, viên chức các cơ quan Nhà nước; một số tồn tại, hạn chế chủ yếu bao gồm: lỗi kỹ thuật dẫn đến không hoàn thành việc nộp hồ sơ trực tuyến, tốc độ xử lý công việc rất chậm, khó thực hiện chức năng thanh toán trực tuyến, khó tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, vấn đề an toàn, an ninh thông tin...

Mặc dù Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc Viễn thông Bình Định triển khai khắc phục, tuy nhiên đến nay kết quả thực hiện vẫn chưa có nhiều sự chuyển biến do công tác khắc phục thuộc thẩm quyền của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

(iii) Chưa có nhiều giải pháp, chính sách đột phá áp dụng cho người dân, doanh nghiệp để thực sự tạo động lực, thúc đẩy việc ưu tiên lựa chọn hình thức

trực tuyến để thực hiện thủ tục hành chính; nhất là các giải pháp đổi mới, mang tính riêng có của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

(iv) Tâm lý sợ lộ lọt thông tin cá nhân, cảm thấy an tâm hơn khi đến Bộ phận Một cửa các cấp nộp trực tiếp bằng hồ sơ giấy.

(v) Hiện nay, việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến và thanh toán trực tuyến hầu như chỉ có thể thực hiện bằng máy tính trên môi trường web, chưa triển khai cung cấp bằng ứng dụng riêng trên điện thoại thông minh. Đây là một trong những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến rất nhiều người dân không sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

d) Vấn đề thứ tư:

Người dân, doanh nghiệp phải khai báo, cung cấp rất nhiều thông tin, thành phần hồ sơ khi thực hiện thủ tục hành chính; trong đó còn có tình trạng phải cung cấp lại các loại thông tin, giấy tờ, tài liệu là thành phần hồ sơ của những giao dịch thủ tục hành chính đã nộp và được giải quyết thành công trước đó.

*** Nguyên nhân:**

(i) Công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bao gồm số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã hoàn thành việc giải quyết trong các năm trước đây và đến nay vẫn còn hiệu lực sử dụng theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của ngày 08 tháng 4 năm 2020 Chính phủ) phục vụ cho mục đích tái sử dụng chưa được triển khai thực hiện bài bản, thống nhất, đồng bộ và còn nhiều lúng túng.

(ii) Nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực hiện đúng các nội dung hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác số hóa thành phần hồ sơ thủ tục hành chính dẫn đến nguồn dữ liệu số hóa không đảm bảo chất lượng cho việc tái sử dụng, cụ thể: một số loại kết quả thủ tục hành chính không phải là văn bản điện tử (như giấy chứng nhận, chứng chỉ, giấy phép) chỉ được scan mà không thực hiện ký số trước khi đưa vào kho quản lý dữ liệu; tình trạng sử dụng chữ ký số cá nhân (bao gồm chữ ký số công cộng) thay vì sử dụng chữ ký số của tổ chức do Ban cơ yếu Chính phủ cấp để số hóa thành phần hồ sơ, kết quả sử dụng.

(iii) Đa số người dân vẫn chưa biết cách quản lý, khai thác, sử dụng dữ liệu từ Kho dữ liệu cá nhân trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến. Việc triển khai cung cấp bản sao chứng thực điện tử vẫn còn mang tính hình thức, chưa phục vụ hiệu quả cho mục đích làm giàu dữ liệu cho Kho dữ liệu cá nhân của người dân, giúp người dân có thể sử dụng vĩnh viễn dữ liệu chứng thực điện tử để nộp hồ sơ trực tuyến khi phát sinh nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

(iv) Công tác xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, lĩnh vực để phục vụ cho việc quản lý thông tin, dữ liệu liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước gắn với giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa được triển

khai thực hiện hiệu quả, dẫn đến rất nhiều thủ tục hành chính khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ phải thực hiện khai báo, cung cấp các loại thông tin, tài liệu đang được quản lý, lưu trữ dưới dạng văn bản giấy tại các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ.

đ) Vấn đề thứ năm:

Dịch vụ công trực tuyến là giảm thời gian, công sức và chi phí thực hiện nhưng thực tế vẫn còn tình trạng công chức, viên chức chuyên môn phát sinh tăng công việc do phải xử lý song song hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy; đồng thời, phải sử dụng nhiều hơn một hệ thống phần mềm để hoàn thành việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử gây tốn kém thời gian, công sức cho việc thực thi công vụ, làm mất tính hiệu quả của việc thực hiện chuyển đổi số.

*** Nguyên nhân:**

(i) Do các quy định cụ thể của pháp luật chuyên ngành và tâm lý sợ sai, sợ trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức chuyên môn, nhất là vai trò quản lý, chỉ đạo của Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương như đã nêu trên.

(ii) Các cơ quan chuyên môn liên quan của tỉnh chưa thật sự tích cực trong việc chủ động rà soát, làm đầu mối phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, các bộ phận chức năng của Bộ, ngành Trung ương để tham mưu, đề xuất việc triển khai, kết nối liên thông “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” với các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành của Trung ương để chia sẻ thông tin, dữ liệu phục vụ cho công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý.

(iii) Việc đề nghị các Bộ, ngành Trung ương thực hiện tích hợp, kết nối “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” với một số cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành của Trung ương còn gặp nhiều khó khăn, vướng mắc do sự không tương thích về công nghệ hoặc do thiếu sự quan tâm, hợp tác, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền quản lý hệ thống (như phần mềm chuyên ngành của Bộ Giao thông vận tải, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội...).

III. NỘI DUNG KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN GIAI ĐOẠN 2025 – 2030

1. Mục tiêu, chỉ tiêu

1.1. Mục tiêu:

Tạo sự đột phá thực chất trong việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính dựa trên chuyển đổi số, số hóa, dữ liệu và công nghệ; tập trung phát huy tối đa hiệu quả của công tác số hóa, tái sử dụng dữ liệu số hóa song song với tập trung xây dựng, tạo lập, kết nối, liên thông các nền tảng công nghệ thông tin phục vụ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; hạn chế tối đa việc người dân phải khai

báo, cung cấp thông tin, giấy tờ, tài liệu thành phần hồ sơ khi thực hiện thủ tục hành chính gắn với cắt giảm thời gian giải quyết, số lượt đi/lại của người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để nâng cao nhận thức, kỹ năng, định hướng hành vi, thay đổi thói quen của người dân, doanh nghiệp đối với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Phấn đấu đến năm 2030, dịch vụ công trực tuyến là phương thức giao dịch thủ tục hành chính phổ biến với tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt trên 80% và 60% hồ sơ trực tuyến được người dân, doanh nghiệp thực hiện từ xa, tại nhà mà không cần đến Bộ phận Một cửa các cấp.

1.2. 15 chỉ tiêu cụ thể:

(i) Kể từ năm 2025, duy trì ổn định tỷ lệ 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

(ii) Trong năm 2025, 100% cán bộ, công chức, viên chức còn trong độ tuổi công tác phải có đầy đủ các điều kiện để sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: tài khoản định danh điện tử (VNeID), tài khoản thanh toán trực tuyến, điện thoại thông minh và chữ ký số cá nhân.

(iii) Kể từ năm 2025, 100% cán bộ, công chức, viên chức phải sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính, không nộp hồ sơ trực tiếp bằng hồ sơ giấy.

(iv) Hằng năm, 100% các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh xây dựng các tài liệu, video clip hướng dẫn người dân, doanh nghiệp đối với những dịch vụ công trực tuyến có phát sinh nhiều giao dịch hồ sơ thuộc thẩm quyền thụ lý, giải quyết; đồng thời, đăng tải, tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc trên các kênh thông tin khác theo quy định.

(v) Phấn đấu tỷ lệ “Số lượng người dùng dịch vụ công trực tuyến/tổng số lượng người đã từng thực hiện thủ tục hành chính” liên tục tăng hằng năm; phấn đấu đến năm 2030 đạt 80%.

(vi) Kể từ năm 2025, 80% số lượng hồ sơ phát sinh trực tuyến được xử lý hoàn toàn dưới dạng điện tử, không sử dụng hồ sơ giấy và tỷ lệ sẽ tăng từng năm, phấn đấu đạt 100% vào năm 2030 (trừ những thủ tục hành chính bắt buộc phải nộp hồ sơ giấy theo quy định của pháp luật).

(vii) Phấn đấu tỷ lệ “người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu được chấp nhận khi giao dịch thành công hồ sơ thủ tục hành chính trước đó hoặc đang được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý, có thể kết nối, chia sẻ, khai thác, sử dụng dưới dạng điện tử” liên tục tăng hằng năm và đạt tỷ lệ 95% vào năm 2030.

(viii) 100% ý kiến đóng góp của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến được cơ quan nhà nước tiếp thu công khai để cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

(ix) Trong năm 2025, hoàn thành việc xây dựng phần mềm thực hiện dịch vụ công trực tuyến có thể cài đặt, sử dụng trên điện thoại thông minh.

(x) Đến năm 2026, 100% dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ được tái cấu trúc theo hướng đơn giản, tối ưu hóa các bước thực hiện, đảm bảo thân thiện, dễ hiểu, dễ làm. Phần đầu tối thiểu 90% người dân hài lòng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, trong đó mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.

(xi) Phần đầu đến năm 2030, 90% hộ gia đình trên địa bàn đô thị và 50% hộ gia đình trên địa bàn nông thôn có ít nhất một thành viên trong gia đình sở hữu chữ ký số cá nhân, tài khoản thanh toán trực tuyến để thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến.

(xii) Kể từ năm 2025, 80% học sinh trung học phổ thông, sinh viên các trường trung cấp, cao đẳng, đại học được phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động học tập, bồi dưỡng, tập huấn; thông qua tích hợp trong chương trình học tập chính khóa, ngoại khóa và các hoạt động của Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh; đến năm 2030 đạt tỷ lệ 100%.

(xiii) Phần đầu kết quả điểm số “Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong công tác giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến” liên tục được cải thiện từ năm 2025 đến năm 2030, có điểm số đánh giá thuộc nhóm “Xuất sắc”, duy trì trong nhóm 02 địa phương có vị trí dẫn đầu cả nước và dẫn đầu Khu vực Bắc Trung Bộ và duyên hải Trung Bộ.

(xiv) Phần đầu kết quả điểm số các chỉ số thành phần liên quan đến nội dung thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cải cách thủ tục hành chính thuộc Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), “Chỉ số đổi mới sáng tạo cấp địa phương” (Chỉ số PII) liên tục được cải thiện từ năm 2025 đến năm 2030, có điểm số đánh giá thuộc nhóm “Tốt”. Đến năm 2030, thuộc nhóm 10 địa phương có vị trí dẫn đầu cả nước và nhóm 03 địa phương dẫn đầu Khu vực Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung.

(xv) Phần đầu kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) liên tục được cải thiện từ năm 2025 đến năm 2030. Đến năm 2030, thuộc nhóm 10 địa phương dẫn đầu cả nước, vị trí 03/14 tỉnh Khu vực Bắc Trung Bộ và duyên hải Trung Bộ.

2. Giải pháp:

2.1. Giải pháp thứ nhất: Quyết liệt, tập trung chỉ đạo, điều hành, bố trí đầy đủ nguồn lực cho các nhiệm vụ nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến gắn với đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính

Người đứng đầu các cơ quan tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến gắn với cải cách thủ tục

hành chính; kịp thời ban hành các kế hoạch, chương trình công tác và các văn bản chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện đầy đủ các giải pháp, nhiệm vụ của Kế hoạch này và các nhiệm vụ phát sinh do Ủy ban nhân dân tỉnh giao. Bố trí đủ nguồn tài chính và ưu tiên tập trung nhân lực cho việc tổ chức triển khai thực hiện.

2.2. Giải pháp thứ hai: Phát huy hiệu quả công tác số hóa, tái sử dụng dữ liệu số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tập trung nghiên cứu, xây dựng mới và đẩy mạnh việc tích hợp, kết nối các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên ngành hiện có với “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh” để chia sẻ, khai thác thông tin, dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Ban hành và tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả “Quy định thực hiện việc số hóa, tái sử dụng dữ liệu số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh”. Tập trung rà soát, thống kê, phân loại, thu thập thông tin, dữ liệu và xây dựng, vận hành, quản lý, sử dụng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành có liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đáp ứng yêu cầu: “Người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính (trước đó) mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu”. Rà soát, đẩy mạnh việc tích hợp, kết nối các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên ngành với “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh”; đồng thời, tối ưu hóa việc khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu phục vụ cho công tác giải quyết và quản lý việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu công chức, viên chức không sử dụng 02 hệ thống phần mềm để xử lý công việc.

2.3. Giải pháp thứ ba: Rà soát, đánh giá, cấu trúc lại quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm

Rà soát, đánh giá lại quy trình thực hiện của từng dịch vụ công trực tuyến để xác định những khó khăn, bất cập, tồn tại, hạn chế; trên cơ sở đó, thực hiện việc đơn giản hóa và tối ưu hóa các bước thực hiện, loại bỏ các thủ tục rườm rà, không cần thiết. Xây dựng các biểu mẫu tương tác (eform) của tờ đơn, tờ khai thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp, liên thông, chia sẻ thông tin, dữ liệu để hạn chế tình trạng người dân phải cung cấp, khai báo những thông tin mà cơ quan Nhà nước đang quản lý. Rà soát, nâng cao số lượng cung cấp gắn với việc đảm bảo chất lượng các dịch vụ công trực tuyến toàn trình; chấm dứt tình trạng nộp song song hồ sơ giấy; nghiên cứu, ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để khắc phục các trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu phải có sự hiện diện của người dân, doanh nghiệp nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Công tác rà soát, đánh giá chỉ tập trung thực hiện đối với những thủ tục hành chính

có phát sinh giao dịch hồ sơ và theo thứ tự ưu tiên giảm dần về số lượng hồ sơ phát sinh hằng năm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

2.4. Giải pháp thứ tư: Nâng cấp, cải thiện chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

Thường xuyên rà soát, đánh giá và lấy ý kiến người dùng (bao gồm cán bộ, công chức, viên chức, người dân, doanh nghiệp) về những tồn tại, hạn chế, những tính năng, chức năng cần khắc phục hoặc bổ sung để nâng cao chất lượng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh; trong đó, phải tập trung ưu tiên các công việc: nâng cấp phiên bản VNPT – iGate 2.0 đáp ứng các yêu cầu về an toàn, an ninh thông tin; cải thiện, nâng cao tốc độ đường truyền; cải thiện chức năng thanh toán và hoàn thành việc xây dựng nền tảng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên điện thoại thông minh.

2.5. Giải pháp thứ năm: Ban hành cơ chế, chính sách và triển khai các giải pháp nhằm khuyến khích, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Tiếp tục rà soát, tham mưu Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét, ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nếu sử dụng dịch vụ công trực tuyến và chính sách hỗ trợ hoạt động cho “Tổ công nghệ số thanh niên” thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các giải pháp mang tính đổi mới, sáng tạo thuộc phạm vi thẩm quyền để tôn vinh, động viên, ưu tiên, khuyến khích việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết (như: cam kết giải quyết hồ sơ trước hạn so với hình thức nộp trực tiếp bằng hồ sơ giấy; gửi thư về cho chính quyền địa phương đề nghị biểu dương gia đình gương mẫu sử dụng dịch vụ công trực tuyến; các địa phương cấp huyện, cấp xã có chính sách ưu tiên tiếp cận, sử dụng một số dịch vụ dân sinh trên địa bàn; khuyến khích các gia đình cam kết chỉ sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính; rà soát, đưa nội dung sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào các văn bản hương ước, quy ước trong cộng đồng dân cư, nội dung đánh giá, công nhận gia đình văn hóa, thôn văn hóa; xây dựng thí điểm các mô hình cộng đồng dân cư chỉ sử dụng dịch vụ công trực tuyến...)

2.6. Giải pháp thứ sáu: Đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng số cho người dân; hỗ trợ người dân, doanh nghiệp có đầy đủ các điều kiện cần thiết, thuận lợi để sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Xây dựng các chương trình phổ cập kiến thức về nội dung dịch vụ công trực tuyến để đào tạo, tập huấn, nâng cao kỹ năng số cho người dân. Đầu tư, mua sắm các trang thiết bị cần thiết (máy tính, máy chiếu) cho nhà văn hóa, nhà làm việc của thôn, khu vực để thường xuyên tổ chức các buổi thông tin, tuyên truyền, đào tạo, tập huấn cho người dân tại địa bàn các khu dân cư. Trang bị, bổ sung thêm máy tính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp

huyện, cấp xã để người dân, doanh nghiệp sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến. Xây dựng chuyên mục trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh tập trung toàn bộ quy trình mẫu thực hiện từng dịch vụ công trực tuyến (ưu tiên cho các dịch vụ công thiết yếu, có phát sinh nhiều giao dịch hồ sơ; theo hướng “cầm tay chỉ việc” được trình bày dưới dạng trực quan, sinh động: đồ họa thông tin - infographic, đồ họa chuyển động - motion graphics, video clip...) để người dân, doanh nghiệp thuận lợi trong việc khai thác, sử dụng. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc xây dựng hệ thống tương tác tự động (chatbox) để hỗ trợ giải đáp thắc mắc và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2.7. Giải pháp thứ bảy: Đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp

Phát huy hiệu quả sử dụng của một số nền tảng sẵn có trong kết nối người dân - doanh nghiệp - chính quyền như: Fanpage “Tin tức Bình Định” trên mạng xã hội Facebook; Kênh Zalo OA “Chính quyền điện tử tỉnh Bình Định”, Kênh Zalo OA Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định, ứng dụng Đô thị thông minh Bình Định (Smartcity Bình Định)”. Thiết lập và phát triển các trang (tài khoản/kênh) trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến, kết nối đa kênh, đa nền tảng để tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp. Chia sẻ, nhân rộng, giới thiệu các mô hình, giải pháp triển khai hiệu quả dịch vụ công trực tuyến. Tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh thông minh, tuyên truyền trực quan, sử dụng pa-nô, áp phích, tranh bích họa, bảng tin, biển tấm lớn, đồ họa thông tin, tờ rơi, tờ gấp, catalogue, chân đứng (standee), thông điệp về dịch vụ công trực tuyến tại các khu vực đông dân cư, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Hằng năm, tổ chức các đợt sự kiện tháng chỉ nhận hồ sơ trực tuyến (đối với một số thủ tục hành chính thiết yếu, phù hợp với đối tượng thực hiện). Tổ chức đánh giá, bình chọn, tôn vinh các dịch vụ công thân thiện người dùng hằng năm. Tiếp tục thực hiện hiệu quả các nội dung thuộc “Đề án Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2022 – 2027”.

2.8. Giải pháp thứ tám: Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm, hỗ trợ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp xây dựng, thiết kế dịch vụ công trực tuyến

Mở các lớp tập huấn nghiệp vụ tái cấu trúc quy trình thực hiện thủ tục hành chính phục vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho đội ngũ công chức, viên chức chuyên môn của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tổ chức các đoàn đi học tập kinh nghiệm tại một số địa phương cấp tỉnh có nhiều giải pháp hay, mô hình mới, ứng dụng chuyển đổi số, trí tuệ nhân tạo để cung cấp hiệu quả dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm để trao đổi kinh nghiệm, giải pháp thực hiện hiệu quả việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Mời các chuyên gia, cán bộ, công chức của một số cơ quan ở Trung ương để hỗ trợ, tập huấn các nội dung liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2.9. Giải pháp thứ chín: Tạo động lực, phát huy vai trò nêu gương của đội ngũ đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức trong việc tham mưu cung cấp gắn với tiên phong sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Không để xảy ra tình trạng giải quyết trễ hẹn đối với 100% trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến. Thực hiện tốt các chính sách đãi ngộ, biểu dương, khen thưởng, động viên, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức tích cực nghiên cứu, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biểu dương, khen thưởng theo quy định. Cán bộ, công chức, viên chức gương mẫu, đi đầu trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi phát sinh nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

2.10. Giải pháp thứ mười: Huy động các nguồn lực xã hội tham gia thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh

Các đơn vị viễn thông trên địa bàn tỉnh tham gia hưởng ứng các hoạt động thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh: ban hành các chính sách miễn, giảm phí cấp và phí sử dụng chữ ký số cá nhân cho người dân sử dụng để thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến; gửi tin nhắn sms, zalo cho công dân trên địa bàn tỉnh để giới thiệu, gợi ý, hướng dẫn việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh ưu tiên sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi phát sinh nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính của đơn vị.

3. Nhiệm vụ:

a) Danh mục 52 nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục đính kèm Kế hoạch này.

b) Trên cơ sở tình hình thực tế, Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ phê duyệt bổ sung nhiệm vụ vào Danh mục nêu trên (nếu cần thiết) để đảm bảo cho việc tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch này.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí để tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này do ngân sách đảm bảo và theo quy định của pháp luật về phân cấp ngân sách; hoặc được sử dụng từ các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố:

a) Triển khai Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý nghiên cứu, quán triệt việc tổ chức thực hiện nghiêm túc theo quy định.

b) Cụ thể hóa việc tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp của Kế hoạch này bằng những sáng kiến, mô hình, công việc đáp ứng yêu cầu thiết thực, hiệu quả, đổi mới, sáng tạo, tạo sự đột phá thực chất tại cơ quan, đơn vị, địa phương và trên phạm vi ngành, lĩnh vực thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước. Trong đó, các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm, tập trung nghiên cứu, tổ chức thực hiện hiệu quả nhóm “Giải pháp thứ ba, Giải pháp thứ tư về các vấn đề liên quan đến xây dựng cơ sở dữ liệu chuyên ngành, rà soát, đánh giá, cấu trúc lại quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm”; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã quan tâm, tập trung nghiên cứu, tổ chức thực hiện hiệu quả “Giải pháp thứ năm về ban hành cơ chế, chính sách và triển khai các giải pháp nhằm khuyến khích, thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn”.

c) Chú trọng xây dựng, lập dự toán ngân sách đảm bảo cho việc triển khai thực hiện Kế hoạch này trong dự toán ngân sách hàng năm của cơ quan, đơn vị trình cấp thẩm quyền phê duyệt theo quy định hiện hành; chủ động bố trí, sử dụng kinh phí theo phân cấp ngân sách và thực hiện thanh quyết toán theo quy định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Thực hiện nhiệm vụ thường trực tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này. Cập nhật đầy đủ Danh mục nhiệm vụ của Kế hoạch này vào “Hệ thống theo dõi nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh” và đôn đốc, kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương; tổng hợp, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và kịp thời tham mưu, đề xuất giải quyết các vướng mắc phát sinh (nếu có).

b) Tập trung nghiên cứu, tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Giải pháp thứ tư về nâng cấp, cải thiện chất lượng cung cấp của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

c) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phát động phong trào thi đua “Tuyên truyền và sử dụng dịch vụ công trực tuyến” trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị Nhà nước trên địa bàn tỉnh.

d) Làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh thường xuyên rà soát, kịp thời tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung nội dung nhiệm vụ để việc tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch đảm bảo thiết thực, hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế và các quy định có liên quan của pháp luật.

đ) Tham mưu việc tổ chức đánh giá sơ kết, tổng kết; phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu, đề xuất việc khen thưởng đột xuất các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc, nổi trội trong công tác tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch định kỳ hàng năm và cả giai đoạn.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thiết kế, xây dựng các chương trình đào tạo, tập huấn phổ cập kỹ năng số cho người dân, nhất là kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, tập trung nghiên cứu, tổ chức thực hiện hiệu

quả Giải pháp thứ bảy về đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, phổ cập kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

b) Triển khai, chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh thực hiện tuyên truyền về nội dung Kế hoạch này.

c) Chủ trì, rà soát, đánh giá, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin của tỉnh, nhất là theo dõi, quản lý, kiểm tra, đôn đốc việc khắc phục những tồn tại, hạn chế tại cấp huyện, cấp xã, đáp ứng cho yêu cầu chuyển đổi số và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

d) Chủ động phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan xem xét, đề xuất việc bổ sung nội dung nhiệm vụ của Kế hoạch này đảm bảo tính liên thông, đồng bộ với công tác chuyển đổi số; cập nhật đầy đủ tình hình thực hiện Kế hoạch này vào các báo cáo định kỳ công tác chuyển đổi số theo quy định.

4. Công an tỉnh:

Chủ động phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan xem xét, đề xuất việc bổ sung nội dung nhiệm vụ của Kế hoạch này đảm bảo tính liên thông, đồng bộ với việc thực hiện Đề án 06; cập nhật đầy đủ tình hình thực hiện kế hoạch này vào các báo cáo định kỳ Đề án 06 theo quy định.

5. Sở Nội vụ:

Lồng ghép việc kiểm tra công tác triển khai, thực hiện Kế hoạch này vào kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính, kiểm tra công vụ tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; cập nhật đầy đủ tình hình thực hiện Kế hoạch này vào các báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính theo quy định.

6. Sở Tài chính:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nếu sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí từ nguồn chi thường xuyên để triển khai các nhiệm vụ của Kế hoạch này; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán, bố trí và sử dụng kinh phí theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

7. Sở Kế hoạch và Đầu tư:

Phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí từ nguồn đầu tư để triển khai các nhiệm vụ của Đề án này; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán, bố trí và sử dụng kinh phí theo quy định của pháp luật về đầu tư.

8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh tỉnh:

Chủ động phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan tham mưu, đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp thúc đẩy việc thanh toán

trực tuyến phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Chỉ đạo các tổ chức ngân hàng, đơn vị trung gian thanh toán hoạt động trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền và triển khai chương trình, chính sách cụ thể để hỗ trợ, khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh đối với các giao dịch thanh toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính.

9. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các hội, đoàn thể cấp tỉnh:

a) Phối hợp chặt chẽ với chính quyền các cấp trong công tác thông tin, tuyên truyền và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này cho đoàn viên, hội viên thuộc phạm vi quản lý và cho Nhân dân.

b) Phát động phong trào “Toàn dân trên địa bàn tỉnh tham gia tìm hiểu và sử dụng dịch vụ công trực tuyến”. Tăng cường các hoạt động giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

10. Đề nghị Ban Thường vụ Tỉnh đoàn:

a) Triển khai thực hiện Kế hoạch này đến các cấp bộ đoàn, đoàn viên, thanh niên trên địa bàn tỉnh nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện. Nghiên cứu các nội dung nhiệm vụ, mục tiêu, chỉ tiêu tại Kế hoạch này trong việc xây dựng, phê duyệt Kế hoạch thực hiện Đề án 5299 hằng năm.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan nghiên cứu, đề xuất chính sách hỗ trợ hoạt động cho “Tổ công nghệ số thanh niên” thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

c) Thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp để phát huy vai trò gương mẫu đi đầu của đoàn viên, thanh niên trong sử dụng các dịch vụ chuyển đổi số để tạo sự lan tỏa, hưởng ứng sử dụng rộng rãi trong Nhân dân.

Trường hợp có phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH ĐỊNH**

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

DANH MỤC

Nhiệm vụ cụ thể của “Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2025 – 2030”
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
I	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ NHẤT (07 nhiệm vụ)				
1	Ban hành các văn bản triển khai thực hiện của cơ quan, đơn vị, địa phương	- Kế hoạch triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương. - Quyết định hoặc thông báo phân công nhiệm vụ quản lý, tổ chức thực hiện từng nhiệm vụ, phân giao chỉ tiêu cho từng phòng, ban, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã.	Văn phòng UBND tỉnh	Quý I/2025 (trong tháng 02)
2	Tham mưu cho Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Chỉ thị về nâng cao chất lượng cung cấp và thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh	Chỉ thị của Ban Thường vụ Tỉnh ủy	Văn phòng UBND tỉnh	-	Quý I/2026
3	Tham mưu cho Cấp ủy địa phương ban hành văn bản chỉ đạo việc thúc đẩy sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn.	Công văn chỉ đạo của Cấp ủy địa phương	UBND cấp huyện, cấp xã	-	Quý II/2026 (trong tháng 5)

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
4	Rà soát, đánh giá, điều chỉnh, bổ sung nhiệm vụ để tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch hằng năm hoặc đột xuất (nếu cần thiết)	Quyết định bổ sung nhiệm vụ của Chủ tịch UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện.	Hằng năm
5	Lồng ghép việc kiểm tra thực hiện Kế hoạch này trong các kế hoạch kiểm tra hằng năm chuyên đề về công vụ, công tác Văn phòng, công tác cải cách hành chính, chuyên đổi số, Đề án 06.	Kế hoạch kiểm tra của UBND tỉnh và Kế hoạch của các cơ quan chuyên môn có liên quan	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Công an tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã.	Hằng năm
6	Dự toán, xây dựng kinh phí tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch hằng năm	Quyết định giao kinh phí, phân bổ vốn của UBND tỉnh	Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện.	Hằng năm
7	Tham mưu việc đánh giá, sơ kết, tổng kết việc thực hiện Kế hoạch hằng năm và theo giai đoạn	Hội nghị của UBND tỉnh hoặc lồng ghép trong cuộc họp của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính, Chuyển đổi số và Đề án 06 của tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Đánh giá hằng năm, sơ kết vào năm 2028 và tổng kết vào năm 2030
II	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ HAI (05 nhiệm vụ)				
8	Ban hành Bộ tiêu chí hướng dẫn công tác rà soát, đánh giá, thống kê, phân loại, thu thập thông tin, dữ liệu phục vụ cho việc xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính	Văn bản ban hành Bộ tiêu chí	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh; các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện.	Quý II/2025
9	Rà soát, đề xuất bổ sung các trường thông tin, dữ liệu mà các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên	Báo cáo đề xuất	Các cơ quan liên quan đang sử dụng, khai thác các cơ sở	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, VNPT	Quý II/2025

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	ngành (hiện nay đã kết nối, tích hợp với Hệ thống VNPT - iGate) cần chia sẻ với Hệ thống VNPT iGate để khai thác, sử dụng cho công tác giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý		dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên ngành		
10	Rà soát, đề xuất việc tích hợp các hệ thống thông tin chuyên ngành với Hệ thống VNPT - iGate phục vụ cho công tác giải quyết và quản lý việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu công chức, viên chức không sử dụng 02 hệ thống phần mềm để xử lý công việc.	Báo cáo đề xuất	Các cơ quan liên quan đang sử dụng, khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên ngành	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, VNPT	Quý II/2025
11	Quyết định phê duyệt danh mục cơ sở dữ liệu, nền tảng công nghệ thông tin kết nối, tích hợp với Hệ thống VNPT – iGate phục vụ công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử	Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan thuộc UBND tỉnh.	Quý III/2025
12	Phê duyệt Danh mục thành phần hồ sơ bắt buộc phải số hóa phục vụ cho mục đích tái sử dụng để giải quyết thủ tục hành chính (bao gồm thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã) trên môi trường điện tử. Thường xuyên sửa đổi, bổ sung, cập nhật Danh mục	Quyết định phê duyệt của Thủ trưởng cơ quan	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện.	Thường xuyên
III	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ BA (05 nhiệm vụ)				

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
13	Rà soát, tham mưu, đề xuất bổ sung thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã (có phát sinh giao dịch) được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đảm bảo chỉ tiêu theo quy định của Trung ương	Quyết định phê duyệt của Thủ trưởng cơ quan	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Tháng 12/2024 và định kỳ hằng năm theo chỉ tiêu được Trung ương giao.
14	Thông báo công khai danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) không cần nộp song song hồ sơ giấy	Văn bản thông báo của các cơ quan thuộc UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Tháng 12/2024
15	Rà soát, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về thực trạng và đề xuất các giải pháp khắc phục đối với các trường hợp dịch vụ công trực tuyến (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) còn yêu cầu người dân, doanh nghiệp song song hồ sơ giấy	Báo cáo của Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Quý I/2025 (trong tháng 02)
16	Rà soát, thực hiện tái cấu trúc, đơn giản, tối ưu hóa các bước thực hiện, xây dựng eform đối với các dịch vụ công trực tuyến (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) có phát sinh giao dịch đảm bảo thân thiện, dễ hiểu, dễ làm	Quyết định phê duyệt danh mục dịch vụ công được tái cấu trúc, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Quý IV/2026
17	Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để khắc phục các trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu phải có sự hiện diện của người dân, doanh nghiệp nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Báo cáo đề xuất UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Quý I/2027

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
IV	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ TƯ (05 nhiệm vụ)				
18	Báo cáo tổng thể về thực trạng và đề xuất việc bổ sung các tính năng, chức năng của Hệ thống VNPT- iGate	Báo cáo đề xuất UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Bình Định	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện;	Quý I/2025
19	Hoàn thành việc nâng cấp Hệ thống VNPT- iGate phiên bản 3.0	Đưa vào sử dụng Hệ thống VNPT- iGate phiên bản 3.0	Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Bình Định	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý I/2025
20	Hoàn thành việc xây dựng phần mềm thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên điện thoại thông minh	Nhiệm vụ phần mềm	Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Bình Định	Sở Thông tin và Truyền thông	Quý IV/2025
21	Tích hợp phần mềm thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên điện thoại thông minh vào Nền tảng đô thị thông minh IOC – “Bình Định Smart City”	Dịch vụ công trực tuyến có thể nộp hồ sơ thông qua phần mềm “Bình Định Smart City” trên điện thoại thông minh	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh, VNPT Bình Định	Quý I/2026
V	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ NĂM (09 nhiệm vụ)				
22	Trình HĐND tỉnh ban hành chính sách miễn, giảm phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nếu sử dụng dịch vụ công trực tuyến (nếu có)	Tờ trình UBND tỉnh	Sở Tài chính	Các cơ quan, đơn vị chủ quản có tổ chức thu phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh	Quý II/2025
23	Tham mưu HĐND tỉnh ban hành chính sách hỗ trợ hoạt động cho “Tổ công nghệ số thanh niên” thực hiện các nhiệm vụ truyền truyền, hướng	Tờ trình UBND tỉnh	Ban Thường vụ Tỉnh đoàn	Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Công an tỉnh, Văn phòng UBND	Quý II/2025

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến			tỉnh và UBND cấp huyện	
24	Triển khai thí điểm mô hình “Tuyến phố, khu dân cư cam kết chỉ sử dụng dịch vụ công trực tuyến”	Quyết định của UBND cấp xã phê duyệt “Tuyến phố, khu dân cư chỉ sử dụng dịch vụ công trực tuyến”	UBND cấp xã	UBND cấp huyện, Văn phòng UBND tỉnh; Ban Thường vụ Tỉnh đoàn	Quý II/2025
25	Ban hành Thông báo công khai việc cam kết giải quyết hồ sơ sớm hơn đối với trường hợp sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Thông báo của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã.	Văn phòng UBND tỉnh	Quý I/2025
26	Gửi văn bản cho chính quyền địa phương cấp xã đề nghị biểu dương cá nhân đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến do cơ quan, đơn vị cung cấp	Văn bản của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã.	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
27	Triển khai các địa phương cấp xã phối hợp với cấp ủy, hội, đoàn thể ở địa phương biểu dương các cá nhân có sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các cuộc họp thôn, khu phố, họp chi bộ, đoàn thể	Thông báo biểu dương tại các cuộc họp ở địa phương	UBND cấp huyện, cấp xã	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh, các hội, đoàn thể cấp tỉnh	Thường xuyên
28	Bổ sung nội dung “sử dụng dịch vụ công trực tuyến” vào các văn bản hương ước, quy ước trong cộng đồng dân cư	Quyết định sửa đổi các hương ước, quy ước	UBND cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao	Trong năm 2025
29	Bổ sung nội dung “sử dụng dịch vụ công trực tuyến” vào một trong những chi tiết ưu tiên xét tặng danh hiệu “Gia đình văn hóa”, “Thôn, tổ	Văn bản chỉ đạo việc triển khai thực hiện của địa phương	UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Văn hóa và Thể thao	Thường xuyên

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	văn hóa”, “Xã, phường, thị trấn tiêu biểu” trên địa bàn.				
VI	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ SÁU (09 nhiệm vụ)				
30	Xây dựng Bộ tài liệu đào tạo, tập huấn phổ cập kỹ năng số cho người dân	Tài liệu tập huấn	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh (phối hợp Xây dựng tài liệu phổ cập dịch vụ công trực tuyến)	Quý II/2025
31	Xây dựng kế hoạch tập huấn cho các thành viên Tổ thanh niên số cộng đồng về các nội dung phổ cập kỹ năng số cho người dân	Kế hoạch tập huấn hằng năm	Ban Thường vụ Tỉnh đoàn	Sở Thông tin và Truyền Thông, Văn phòng UBND tỉnh: cử báo cáo viên	Quý I/2025
32	Đầu tư, mua sắm các trang thiết bị cần thiết (máy tính, máy chiếu) cho nhà văn hóa, nhà làm việc của thôn, khu vực để tổ chức các buổi thông tin, tuyên truyền, đào tạo, tập huấn cho người dân trên địa bàn	Kế hoạch triển khai thực hiện	UBND cấp huyện	Sở Tài chính và các cơ quan liên quan	Quý IV/2025
33	Trang bị, bổ sung thêm máy tính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để người dân, doanh nghiệp sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến	Kế hoạch triển khai thực hiện	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Tài chính và các cơ quan liên quan	Quý IV/2025
34	Xây dựng kế hoạch đào tạo, tập huấn về phổ cập kỹ năng số cho người dân trên địa bàn hằng năm	Kế hoạch tập huấn hằng năm	UBND cấp huyện	Ban Thường vụ Tỉnh đoàn	Hằng năm (bắt đầu từ năm 2026)

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
35	Xây dựng chuyên mục trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh tập trung toàn bộ quy trình mẫu thực hiện từng dịch vụ công trực tuyến	Đưa chức năng vào vận hành sử dụng	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông; Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Quý II/2025
36	Xây dựng tài liệu (dưới 02 hình thức: đồ họa thông tin - infographic và video clip) hướng dẫn quy trình thực hiện đối với một số dịch vụ công trực tuyến (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) có phát sinh giao dịch nhiều nhất thuộc phạm vi quản lý để phục vụ công tác tuyên truyền trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và tại Bộ phận Một cửa các cấp.	Các file đồ họa thông tin và video clip hướng dẫn	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	Quý I/2025
37	Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc xây dựng hệ thống tương tác tự động (chatbox) trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh để hỗ trợ giải đáp thắc mắc và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đưa chức năng vào vận hành sử dụng	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh; Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, VNPT Bình Định	Quý III/2025
VII	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ BẢY (07 nhiệm vụ)				
38	Tham mưu kế hoạch thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến cho giai đoạn và theo hằng năm	Kế hoạch của UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Văn hóa và Thể thao, UBND cấp huyện	Tháng 02 hằng năm

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
39	Triển khai các “Tuần lễ hưởng ứng chuyển đổi số, chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, không tiếp nhận hồ sơ giấy”	Thông báo triển khai	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	Hằng năm
40	Báo cáo đánh giá kết quả thí điểm việc chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, không tiếp nhận hồ sơ giấy trong thời gian qua và đề xuất việc thực hiện trong thời gian tới.	Báo cáo đề xuất UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã	Quý II/2025
41	Tham mưu việc bình chọn, tôn vinh các dịch vụ công thân thiện người dùng	Quyết định công nhận của Chủ tịch UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Hằng năm
VIII	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ TÁM (03 nhiệm vụ)				
42	Tổ chức lớp tập huấn nghiệp vụ tái cấu trúc quy trình thực hiện thủ tục hành chính phục vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Các lớp tập huấn	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Hằng năm
43	Tổ chức các đoàn đi trao đổi, học tập kinh nghiệm về dịch vụ công trực tuyến	Kế hoạch của UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Hằng năm
44	Tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm để trao đổi chia sẻ kinh nghiệm, nhân rộng, giới thiệu các mô hình, giải pháp	Các buổi hội thảo, tọa đàm	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông	Hằng năm

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
	triển khai hiệu quả dịch vụ công trực tuyến				
IX	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ CHÍN (03 nhiệm vụ)				
45	Ban hành văn bản chỉ đạo 100% cán bộ, công chức, viên chức gương mẫu, đi đầu trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi phát sinh nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính	Văn bản chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương	Các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
46	Định kỳ hằng tháng báo cáo công khai các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức đã giao dịch những thủ tục hành chính (được cung cấp dịch vụ công trực tuyến) bằng hình thức nộp hồ sơ trực tiếp	Văn bản báo cáo	Văn phòng UBND tỉnh	Các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh	Thường xuyên
47	Thực hiện khen thưởng theo thẩm quyền và đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tặng bằng khen đối với các tập thể, cá nhân có nhiều thành tích, sáng kiến, giải pháp nâng cao việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến	Quyết định khen thưởng hằng năm hoặc đột xuất	Các cơ quan thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ	Thường xuyên
X	NHÓM NHIỆM VỤ CỦA GIẢI PHÁP THỨ MƯỜI (05 nhiệm vụ)				
48	Tham mưu việc phát động phong trào thi đua “Tuyên truyền và sử dụng dịch vụ công trực tuyến”	Văn bản của UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Nội vụ	Quý I/2025
49	Phát động phong trào “Toàn dân trên địa bàn tỉnh tham gia tìm hiểu và sử dụng dịch vụ công trực tuyến”.	Văn bản phát động phong trào	Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	Quý I/2025

TT	Nhiệm vụ	Hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành
50	Thư của Chủ tịch UBND tỉnh kêu gọi người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Thư của Chủ tịch UBND tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh	-	Quý I/2026
51	Ban hành các chính sách miễn, giảm phí cấp và phí sử dụng chữ ký số cá nhân cho người dân sử dụng để thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến	Thông báo các chính sách	Các doanh nghiệp VNPT, Viettel, Mobiphone trên địa bàn tỉnh	Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
52	Hỗ trợ chương trình gửi tin nhắn sms, zalo cho công dân trên địa bàn tỉnh để giới thiệu, gợi ý, hướng dẫn việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Tin nhắn bằng hình thức SMS, zalo	Các doanh nghiệp VNPT, Viettel, Mobiphone trên địa bàn tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh	-	Thường xuyên
TỔNG CỘNG: 52 NHIỆM VỤ					