

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

Căn cứ Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh, triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng; Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 12/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh, về việc điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh, triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Công an tỉnh Sóc Trăng ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện, như sau:

#### I. MỤC TIÊU TỔNG QUÁT

Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

#### II. MỤC TIÊU CỤ THỂ

##### 1. Năm 2022

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và đăng ký doanh nghiệp với hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phục vụ xác thực, định danh và cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

- Hoàn thành việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết, tăng tối thiểu 20%/năm đối với kết quả thuộc thẩm quyền của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đối với TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận của Bộ phận Một cửa cấp tỉnh từ ngày 01/6/2022, đối với TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận của Bộ phận Một cửa cấp huyện từ ngày 01/12/2022.

- Tối thiểu 30% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đó được cơ quan nhà nước khác sẵn

sàng chia sẻ và đáp ứng được yêu cầu.

- Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại Bộ phận Một cửa xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch.

## **2. Từ năm 2023 đến năm 2025**

- Hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia còn lại, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phục vụ cho việc cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Tăng tỷ lệ số hóa, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được giải quyết thành công trong mỗi năm thêm 20% đối với mỗi cấp hành chính cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

- Tổ chức triển khai quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đối với TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận của Bộ phận Một cửa cấp xã từ ngày 01/6/2023. Riêng các xã thuộc vùng sâu, vùng xa, địa bàn đặc biệt khó khăn, hải đảo được thực thi chậm hơn nhưng phải trước ngày 31/12/2024.

- 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ.

- Tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 50% số với tổng số hồ sơ tiếp nhận; tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hóa, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

- Tăng năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Điện tử hóa việc giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính làm cơ sở đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, chiến sỹ công khai, minh bạch, hiệu quả.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95% vào năm 2025.

## **III. KẾT QUẢ CẦN ĐẠT ĐƯỢC ĐẾN NĂM 2025**

### **1. Đối với người dân, doanh nghiệp**

- Được định danh số thống nhất trên môi trường điện tử trong các hoạt động giao tiếp với cơ quan nhà nước trên cơ sở mã số định danh của cá nhân, doanh nghiệp.

- Được tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, trừ trường hợp TTHC yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở.

- Được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo nhiều phương thức cá thể hóa phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng thực hiện.

- Không phải thực hiện các thủ tục kiểm tra, xác nhận hoặc cung cấp lại hồ sơ, giấy tờ, thông tin, kết quả giải quyết đã được số hóa.

- Được trả và công nhận tính pháp lý của kết quả giải quyết TTHC ký số trong tất cả các giao dịch với cơ quan nhà nước.

- Được giám sát, đánh giá, phản hồi trực tuyến quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC của các cơ quan nhà nước.

## **2. Đối với cơ quan nhà nước**

- Việc số hóa, xây dựng, duy trì, phát triển các cơ sở dữ liệu là nhiệm vụ của các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công.

- Bộ phận Một cửa các cấp:

+ Bộ phận Một cửa các cấp trở thành điểm đầu vào của quy trình số hóa và là nơi sử dụng kết quả số hóa để cắt giảm, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ, trình tự, TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

+ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (trên cơ sở hợp nhất công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh) được kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu với cổng Dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo sự điều phối, tổ chức theo mô hình thống nhất, thông suốt, hiệu quả.

+ Việc liên thông giữa Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử bảo đảm tối thiểu từ 80% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ bằng phương thức điện tử để người sử dụng chỉ cần nhập dữ liệu tối đa một lần.

+ 100% kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực được số hóa và kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC.

+ Tăng năng suất lao động trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, cụ thể: Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh trong 01 năm lên mức tối thiểu là 1.600 hồ sơ; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ.

+ Giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch và thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

+ Các Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được thiết kế bản sắc thương hiệu thống nhất toàn quốc.

- Các nền tảng dùng chung (như: Thanh toán trực tuyến; xác thực, định danh; dữ liệu TTHC; phản ánh, kiến nghị...) được xây dựng và sử dụng trên cơ sở chuẩn hóa thống nhất các bước, công đoạn của quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu số hóa, kết nối, chia sẻ dữ liệu và đảm bảo tiết kiệm, tránh lãng phí trong phát triển các hệ thống thông tin.

- Tạo cơ chế để người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động tổ chức triển khai giải pháp, mô hình, sáng kiến cải cách, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động, chất lượng giải quyết TTHC.

- Triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công đoạn trong quá trình tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại một số địa phương trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao theo hướng dẫn của Trung ương.

- Việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được thực hiện theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới cho phép điều hành chất lượng giải quyết TTHC kịp thời và hiệu quả.

## **IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

### **1. Hoàn thiện thể chế**

a) Sửa đổi, bổ sung quy chế, quy định liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh để đáp ứng yêu cầu triển khai các nội dung nhiệm vụ theo Đề án.

b) Sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở triển khai tiếp nhận, giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

### **2. Triển khai nhiệm vụ số hóa**

a) Nâng cấp Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh đáp ứng yêu cầu số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC, cũng như việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

b) Rà soát các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý để xác định các thông tin, dữ liệu, kết quả giải quyết TTHC cần số hóa hoặc đã có làm cơ sở tổ chức quy trình số hóa, cũng như thực hiện kết nối, chia sẻ và xây dựng Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của tỉnh.

c) Xây dựng, hoàn thiện Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu lưu trữ điện tử, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC của Đề án.

d) Thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công của Công an tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia.

đ) Rà soát, cập nhật, hoàn thiện danh mục tài liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của tỉnh trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

e) Tổ chức triển khai quy trình số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông đáp ứng yêu cầu của Đề án.

g) Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa đáp ứng yêu cầu triển khai các nhiệm vụ của Đề án.

h) Tái cấu trúc, phê duyệt và tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo hướng cắt giảm thủ tục hoặc các bước kiểm tra, xác nhận, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ TTHC trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống.

i) Tổ chức sắp xếp lại Bộ phận một cửa để triển khai quy trình số hóa theo yêu cầu, tiến độ triển khai theo Đề án.

### **3. Triển khai nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính**

Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Bộ Công an, cấp tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc phạm vi quản lý theo hướng dẫn của Bộ Công an và Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **4. Triển khai các mô hình, giải pháp mới tăng năng suất lao động trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

a) Tổ chức rà soát, đánh giá lại hoạt động của Bộ phận một cửa để đề xuất cơ cấu, số lượng nhân sự phù hợp để triển khai bảo đảm nâng cao năng suất lao động và đáp ứng yêu cầu triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Đề án.

b) Nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh triển khai các mô hình, giải pháp đổi mới phù hợp với điều kiện thực tế để nâng cao năng suất, hiệu quả, chất lượng phục vụ.

### **5. Thiết kế bản sắc thương hiệu của Bộ phận một cửa**

Triển khai nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ Công an.

### **6. Thực hiện giám sát, đánh giá trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới**

a) Căn cứ Bộ chỉ số đánh giá, giám sát, đo lường chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, hoàn thiện chức năng giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết

TTHC trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu của Đề án.

b) Tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm; tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của Cổng dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia.

c) Tổ chức triển khai thực hiện giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo các yêu cầu, nhiệm vụ của Đề án.

## V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công an các đơn vị, địa phương căn cứ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình nghiên cứu xây dựng Kế hoạch cụ thể và triển khai đến cán bộ, chiến sỹ thực hiện nghiêm túc.

2. Giáo PV01 giúp Giám đốc Công an tỉnh hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi Công an các đơn vị, địa phương thực hiện Kế hoạch này và tổng hợp báo cáo kết quả Ủy ban nhân dân tỉnh đúng quy định.

Quá trình thực hiện Kế hoạch có khó khăn, vướng mắc phát sinh, đề nghị Công an các đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo về Công an tỉnh qua PV01 (*Đội Pháp chế và Quản lý khoa học*) để phối hợp, thực hiện.

### Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
  - Các đơn vị: PV01, PH10, PX03, PC06, PC07, PC08 và PA08;
  - CA các huyện, TX, TP;
  - Lưu: VT, PV01 (Đội 6)TĐ22b.
- } (để thực hiện);

**GIÁM ĐỐC**



*Lâm Thành Sol*  
Đại tá Lâm Thành Sol