

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /UBND-KSTTHCNC
V/v nâng cao chất lượng, hiệu quả
dịch vụ công trực tuyến

Thanh Hóa, ngày tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

UBND tỉnh nhận được Công văn số 3109/BTTTT-CĐSQG ngày 01/8/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (*Có công văn kèm theo*). Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh Nguyễn Văn Thi có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Hệ thống) đáp ứng các yêu cầu:

- Cập nhật Hệ thống lên phiên bản mới nhất; thiết kế lại giao diện, trải nghiệm người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến, ưu tiên các dịch vụ công thiết yếu, có nhiều người sử dụng; đặc biệt chú trọng tới việc cung cấp thông tin, hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ làm, giúp người dân có thể tự hiểu và tự thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện;

- Bảo đảm sẵn sàng chức năng ký số từ xa trên Hệ thống; cung cấp đầy đủ, đa dạng và nâng cao chất lượng các kênh tương tác, hỗ trợ người dân như thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính, Hỏi - Đáp, câu hỏi thường gặp, Phản ánh, kiến nghị, Khảo sát, đánh giá sự hài lòng và Trợ lý ảo,...; thiết lập đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật và đảm bảo luôn có người trực đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ kỹ thuật tối thiểu trong thời gian hành chính để hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của người dùng;

- Thực hiện kết nối Hệ thống với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, cơ quan Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến;

- Triển khai kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Hệ thống để lưu giữ dữ liệu giải quyết dịch vụ công, phục vụ chia sẻ, tái sử dụng dữ liệu trong thực hiện dịch vụ công;

- Nâng cấp Hệ thống để tích hợp và khai thác các biểu khảo sát từ VNForm do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai, thường xuyên nắm bắt ý kiến của người dân, doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công;

- Xây dựng Hệ thống bảo đảm tối thiểu 03 phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử của người dân và Cổng dịch vụ công: Email, SMS và thông báo trên Cổng dịch vụ công; xem xét bổ sung phương thức trao đổi thông tin, trạng thái hồ sơ qua các ứng dụng OTT (như Zalo);

- Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động bảo đảm thuận tiện cho người dân truy cập, sử dụng;

- Kết nối Hệ thống với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số của Bộ Thông tin và Truyền thông để tăng cường giám sát, đo lường một cách hiệu quả;

- Trên cơ sở kết quả khảo sát, giám sát, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến lần thứ nhất do Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện (*Thanh Hóa đứng thứ 15/63 tỉnh*), cần khắc phục những tồn tại, hạn chế của việc triển khai Hệ thống nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thời gian tới.

2. Giao Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp kết quả rà soát TTHC trực tuyến của các sở, ban, ngành để ban hành Danh mục TTHC trực tuyến một phần và toàn trình theo chỉ tiêu đề ra.

3. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã chủ động thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết TTHC trực tuyến; tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn thao tác thành thạo xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; triển khai tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích để hỗ trợ triển khai dịch vụ công trực tuyến.

4. UBND cấp xã chỉ đạo Tổ công nghệ số cộng đồng tích cực triển khai đi từng ngõ, gõ từng nhà, hướng dẫn từng người sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu, tổ chức thực hiện và hoàn thành nhiệm vụ trong tháng 8 năm 2023./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (để báo cáo);
- Lưu: VT, CNTT, KSTTHCNC.

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Trọng Trang