

Số: /KH-BNV

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nội vụ

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của 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.

Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC) gắn với chuyển đổi số, trọng tâm là thực hiện dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình. Tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; công khai, minh bạch thông tin, nội dung giải quyết từng TTHC của các đơn vị; tạo thuận lợi và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

Tuyên truyền thúc đẩy người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT đạt hiệu quả cao; tiết kiệm được thời gian, công sức, chi phí phát sinh; nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Yêu cầu

Xác định rõ các nhiệm vụ trọng tâm cần thực hiện và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng tổ chức, đơn vị đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ Kế hoạch đề ra.

Nêu cao tinh thần, trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ về cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Huy động sự tham gia vào cuộc tích cực của tất cả các đơn vị, tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, triển khai DVC trực tuyến. Đảm bảo 100% cán bộ, công chức, viên chức của Bộ Nội vụ có thể sử dụng DVCTT từ đó tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, hạn chế nộp hồ sơ trực tiếp.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo hướng dẫn tại Chương III, IV Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo hướng đơn giản, thuận tiện, người dân không phải khai báo lại các thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước; hướng tới cắt giảm quy trình, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính.

- Đơn vị chủ trì: Các đơn vị có TTHC.
- Đơn vị phối hợp: Văn phòng Bộ.
- Thời gian thực hiện: Quý IV/2024 và các năm tiếp theo.

2. Thực hiện rà soát, cập nhật, bổ sung hoặc ban hành kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó giao rõ nhiệm vụ, đầu mối chủ trì, nguồn lực và thời hạn hoàn thành cụ thể.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Bộ.
- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị có liên quan.
- Thời hạn hoàn thành: Quý IV/2024.

3. Chỉ đạo, tuyên truyền cán bộ, công chức, viên chức của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến để làm gương, hướng dẫn cho người thân sử dụng khi có nhu cầu.

- Đơn vị chủ trì: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ.

- Thời gian thực hiện: Quý IV/2024 và các năm tiếp theo.

4. Rà soát Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ đảm bảo đáp ứng yêu cầu kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Bộ.

- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị cung ứng dịch vụ.

- Thời hạn hoàn thành: Quý I/2025.

5. Tích hợp hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ với Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân (VNForm) do Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai để khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp trong quá trình trải nghiệm TTHC trên môi trường mạng; từ đó có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Bộ.

- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị cung ứng dịch vụ.

- Thời gian thực hiện: Quý IV/2024 và các năm tiếp theo.

6. Triển khai các ứng dụng số cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Bộ.

- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị cung ứng dịch vụ.

- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

7. Phát triển hạ tầng kỹ thuật cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Nhiệm vụ trọng tâm: bảo đảm hạ tầng phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ, đặc biệt là phục vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính:

+ Hạ tầng dữ liệu dùng để lưu trữ dữ liệu, định hướng chuyển đổi, sử dụng công nghệ điện toán đám mây.

+ Xem xét, thiết lập, khai thác hiệu quả một trung tâm dữ liệu tập trung phục vụ nhu cầu của mình.

+ Khảo sát, rà soát, đánh giá tổng thể các hệ thống, thiết bị công nghệ thông tin của cơ quan để có phương án nâng cấp bổ sung phù hợp với yêu cầu các hệ thống ứng dụng, cơ sở dữ liệu mới; đồng thời, nghiên cứu tái cấu trúc lại hạ tầng kỹ thuật - công nghệ theo hướng chuyển đổi sang môi trường điện toán đám mây.

+ Nâng cấp, bổ sung bảo đảm hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin đồng bộ, hiện đại cho các cán bộ, công chức, viên chức tham gia quản trị, vận hành duy trì và khai thác sử dụng các hệ thống thông tin.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Thông tin.
- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ.
- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

8. Xây dựng Kho dữ liệu số

- Nhiệm vụ trọng tâm: Đẩy mạnh số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính; kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân. Phát triển cơ sở dữ liệu và kết nối, chia sẻ hiệu quả; trong đó tập trung thực hiện các nội dung:

+ Phát triển các cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành các bộ, ngành cùng với cơ sở dữ liệu quốc gia liên thông kết nối chia sẻ phục vụ việc cung cấp các dịch vụ công theo Chiến lược dữ liệu quốc gia đến năm 2030 tại Quyết định số 142/QĐ-TTg ngày 02/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

+ Kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu để hướng tới cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Trước mắt, thực hiện kết nối, khai thác và sử dụng ngay các dịch vụ dữ liệu đã sẵn sàng cung cấp trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP).

+ Nâng cao hiệu quả kết nối, chia sẻ dữ liệu trên cơ sở phát huy, mở rộng kết quả thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Bộ.
- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Thông tin và các đơn vị có TTHC.
- Thời gian hoàn thành: Quý I/2025.

9. Đào tạo nhân lực số

- Nhiệm vụ trọng tâm: Tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên môn về dịch vụ công trực tuyến cho cán bộ, công chức, viên chức; tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kỹ năng số sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm thông tin.
- Đơn vị phối hợp: Vụ Tổ chức cán bộ, Văn phòng Bộ.
- Thời gian thực hiện: Quý IV/2024 và các năm tiếp theo.

10. Bảo đảm an toàn, an ninh mạng cho các hệ thống phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Nhiệm vụ trọng tâm:

+ Bố trí hạng mục về an toàn thông tin khi xây dựng, triển khai kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm, giai đoạn 5 năm và các dự án công nghệ thông tin; bảo đảm tỷ lệ kinh phí chi cho các sản phẩm, dịch vụ an toàn thông tin mạng đạt tối thiểu 10% tổng kinh phí triển khai các kế hoạch, dự án này theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 07/6/2019.

+ Thường xuyên rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.

+ Bảo đảm 100% hệ thống thông tin đang trong quá trình thiết kế, xây dựng, nâng cấp, mở rộng trước khi đưa vào vận hành, khai thác phải được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo hồ sơ đề xuất cấp độ được phê duyệt.

+ Định kỳ tổ chức hoạt động kiểm tra, đánh giá tuân thủ các quy định, giám sát việc thực hiện công tác bảo đảm an toàn thông tin mạng trong phạm vi quản lý, tối thiểu 01 lần/01 năm; đối với hệ thống thông tin cấp độ 5, tối thiểu 06 tháng/01 lần.

+ Triển khai diễn tập thực chiến an toàn thông tin mạng: Mỗi năm tổ chức tối thiểu 01 cuộc diễn tập thực chiến an toàn thông tin mạng.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm thông tin.
- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Hàng năm.

11. Thực hiện đo lường, giám sát trực tuyến

- Nhiệm vụ trọng tâm:

+ Hoàn thiện việc kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành 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 sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

+ Triển khai các giải pháp để người dân có thể giám sát việc xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, bảo đảm tối thiểu một trong ba phương thức trao đổi thông tin, trạng thái về hồ sơ điện tử giữa người dân gồm: 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).

+ Thực hiện chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Định kỳ hằng tháng công khai kết quả đánh giá trên Cổng Thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương theo yêu cầu của Chính phủ tại Nghị quyết số 85/NQ-CP ngày 09/7/2022 của Chính phủ.

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng Bộ.
- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Quý IV/2024 và các năm tiếp theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch này; ưu tiên bố trí cán bộ, công chức có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ để nghiên cứu, tham mưu triển khai các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, chuyển đổi số tại đơn vị; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Bộ gửi về Văn phòng Bộ để tổng hợp.

2. Văn phòng Bộ chủ trì, theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, định kỳ báo cáo và kiến nghị với Bộ trưởng về các biện pháp cần thiết để bảo đảm Kế hoạch được thực hiện hiệu quả, đúng tiến độ.

3. Vụ Kế hoạch - Tài chính có trách nhiệm bố trí kinh phí hàng năm đảm bảo thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nội vụ trên cơ sở đề xuất của Văn phòng Bộ./.

Nơi nhận:

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đ/c Thứ trưởng;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ;
- Lưu: VT, VP (VTLT&KSTTHC).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Trương Hải Long

Phụ lục**DANH MỤC DỮ LIỆU ĐÃ SẴN SÀNG KẾT NỐI, CHIA SẺ TRÊN NDXP**

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-BNV ngày tháng năm
2024 của Bộ Nội vụ)

STT	Cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin	MỤC ĐÍCH
1	Cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức	<ul style="list-style-type: none"> - Chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu/Hệ thống thông tin quản lý cán bộ công chức, viên chức của các bộ, ngành, địa phương vào cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức do Bộ Nội vụ quản lý. - Khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức phục vụ quản lý, chỉ đạo, điều hành của bộ, ngành, địa phương.