

THANH TRA CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:**261/QĐ-TTCP**

Hà nội, ngày **29 tháng 4 năm 2021**

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Thanh tra Chính phủ

TỔNG THANH TRA CHÍNH PHỦ

Căn cứ Nghị định số 50/2018/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 730/QĐ-TTCP ngày 17/10/2019 của Thanh tra Chính phủ về việc phê duyệt Đề án thí điểm tổ chức Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Kế hoạch của Thanh tra Chính phủ để thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Giao Văn phòng chủ trì phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương, Vụ Kế hoạch - Tổng hợp, Trung tâm Thông tin, Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị liên quan triển khai có hiệu quả Kế hoạch này.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Chánh Văn phòng, Thủ tướng các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Noi nhận: Như

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các Phó Tổng Thanh tra CP;
- Ban Chỉ đạo CCHC của TTCP;
- Công Thông tin điện tử của TTCP;
- Lưu: VT, KSTTHC(5b) .



Đoàn Hồng Phong

THANH TRA CHÍNH PHỦ



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

Hà nội, ngày 29 tháng 4 năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Thanh tra Chính phủ (kèm theo Quyết định số 261 ngày 29 tháng 4 năm 2021 của TTCP)

Thực hiện Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (gọi tắt là Đề án) và Công văn số 2350/VPCP-KSTT ngày 02 tháng 4 năm 2021 của Văn phòng Chính phủ đề nghị các Bộ, ngành, địa phương xây dựng Kế hoạch để thực hiện Đề án nêu trên. Thanh tra Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Mục đích chung: xây dựng 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 (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, xã hội số. Gắn kết việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác.

- 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 đơn vị, cán bộ, công chức, công khai, minh bạch, hiệu quả.

- Đối với cơ quan Thanh tra Chính phủ: việc xây dựng Kế hoạch còn nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, bảo đảm sự phối hợp giữa các cục, vụ, đơn vị có liên quan, thực hiện có hiệu quả, đúng tiến độ đề ra, phù hợp với đặc thù của Thanh tra Chính phủ.

2. Yêu cầu

- Tổ chức thực hiện kịp thời, thống nhất các nội dung tại Kế hoạch. Việc xây dựng Kế hoạch thực hiện Đề án phải đảm bảo phù hợp với các quy định của pháp luật chuyên ngành về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng và đặc thù của Thanh tra Chính phủ.

- Xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn thực hiện, tiến độ hoàn thành và trách nhiệm của các đơn vị có liên quan trong việc triển khai, thực hiện Kế hoạch.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Thực hiện việc số hoá hồ sơ hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương, tạo cơ sở hình thành dữ liệu đầy đủ và chính xác; đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hóa trong việc đặt lịch hẹn tiếp công dân theo cơ chế một cửa.

2. Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin; nâng cao tính chủ động, hiệu quả của Bộ phận Một cửa; đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực hiện trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới. Xây dựng, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến thực hiện Đề án như: kế hoạch, đề án, các văn bản chỉ đạo, điều hành, quy chế hoạt động...

3. Thực hiện có hiệu quả Phần mềm đăng ký lịch hẹn tiếp công dân điện tử tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương; tích hợp Phần mềm đăng ký và đặt lịch tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương với Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo, tiến tới phổ biến, áp dụng mở rộng đến Bộ phận Một cửa tiếp công dân tại các bộ, ngành, địa phương.

4. Nghiên cứu để hợp nhất Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Thanh tra Chính phủ với Cổng dịch vụ công quốc gia để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, liên thông giữa Thanh tra Chính phủ với các cấp chính quyền trong việc tiếp công dân. Trước mắt khai thác từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư nhằm giảm bớt các thủ tục, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân trong lĩnh vực tiếp công dân tại Bộ phận Một cửa.

5. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa; thực hiện các chế độ, chính sách, kịp thời biểu dương, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện tốt; đồng thời, có biện pháp xử lý nghiêm những cán bộ trong cơ quan, đơn vị không nghiêm túc thực hiện, gây khó khăn, chậm trễ cho việc triển khai thực hiện Kế hoạch.

6. Xây dựng phương thức đánh giá phù hợp và tổ chức đánh giá, đeo lồng sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa trên cơ sở xem xét đến tính chất đặc thù của công việc.

7. Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống công nghệ thông tin. Đầu tư, mua sắm các trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa cho phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và nội dung đổi mới của Đề án.

8. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong toàn cơ quan.

III.TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giải pháp thực hiện

1.1. Rà soát, sửa đổi, bổ sung các nội quy, quy chế, quy trình, văn bản chỉ đạo, điều hành có liên quan để bảo đảm tính phù hợp, thống nhất trong hệ thống pháp luật và nội dung của Đề án. Tổng kết, đánh giá Đề án thí điểm tổ chức Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 730/QĐ-TTCP ngày 17/10/2019 của Thanh tra Chính phủ.

1.2. Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Thanh tra Chính phủ để đáp ứng yêu cầu số hóa và sử dụng kết quả số hóa một số 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 phù hợp với quy định của pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng và thực tế của Thanh tra Chính phủ.

1.3. Phối kết hợp chặt chẽ giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương, giữa các cục, vụ, đơn vị thuộc cơ quan Thanh tra Chính phủ trong quá trình triển khai thực hiện Đề án; kết nối, chia sẻ thông tin phần mềm, cơ sở dữ liệu trong lĩnh vực tiếp công dân với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công quốc gia.

1.4. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; kịp thời biểu dương, khen thưởng công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị thực hiện tốt; đồng thời, có biện pháp xử lý nghiêm cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị gây khó khăn, chậm trễ cho việc triển khai, thực hiện Đề án.

1.5. Tăng cường công tác hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Đề án.

2. Trách nhiệm thực hiện

2.1. Văn phòng

- Văn phòng Thanh tra Chính phủ là đơn vị chủ trì có trách nhiệm, hướng dẫn các cục, vụ, đơn vị tổ chức, triển khai thực hiện Kế hoạch. Thực hiện các quy định về đầu tư, mua sắm trang thiết bị theo chức năng, nhiệm vụ.

- Giúp Tổng Thanh tra Chính phủ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cục, vụ, đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp, báo cáo Tổng Thanh tra tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện.

2.2. Ban Tiếp công dân trung ương

- Là đơn vị tham mưu và thực hiện trực tiếp các nội dung công việc tại Bộ phận Một cửa. Trên cơ sở Quyết định số 730/QĐ-TTCP ngày 17/10/2019 của Thanh tra Chính phủ về việc phê duyệt Đề án thí điểm tổ chức Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương, Ban Tiếp công dân trung ương có trách nhiệm chủ động triển khai thực hiện bảo đảm thiết thực, hiệu quả, đúng tiến độ Kế hoạch này và xác định đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2021 - 2025.

- Định kỳ hằng quý báo cáo tình hình thực hiện và kết quả triển khai Kế hoạch của Thanh tra Chính phủ, lồng ghép trong báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính và gửi về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ.

2.3. Trung tâm Thông tin

- Tham mưu, thực hiện các nội dung liên quan đến ứng dụng kỹ thuật công nghệ thông tin, số hóa, đề xuất đầu tư, mua sắm các hạ tầng trang thiết bị công nghệ thông tin liên quan đến chức năng, nhiệm vụ trên cơ sở Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC.

- Định kỳ hằng quý báo cáo tình hình thực hiện và kết quả triển khai Kế hoạch của Thanh tra Chính phủ theo nhiệm vụ được phân công, lồng ghép trong báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính và gửi về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ.

2.4. Vụ Tổ chức cán bộ

Phối hợp với Trường Cán bộ Thanh tra và các đơn vị liên quan để xuất những nội dung liên quan đến công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức, người lao động được phân công làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa; có các chế độ chính sách, kịp thời biểu dương, khen thưởng công chức, viên chức, người lao động thực hiện tốt các nội dung Kế hoạch, đồng thời, có biện pháp xử lý nghiêm những công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị không nghiêm túc, gây khó khăn, chậm trễ cho việc triển khai thực hiện Kế hoạch.

2.5. Vụ Kế hoạch -Tổng hợp

Trên cơ sở đề xuất của các đơn vị, tham mưu Tổng Thanh tra Chính phủ bố trí kinh phí để thực hiện Kế hoạch trong tổng dự toán chi ngân sách nhà nước năm 2021 và hàng năm của cơ quan, đơn vị theo quy định hiện hành và huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác để thực hiện (nếu có).

2.6. Các cục, vụ, đơn vị khác thuộc Thanh tra Chính phủ

Có trách nhiệm phối kết hợp chặt chẽ để thực hiện có hiệu quả những nội dung liên quan đến việc thực hiện Kế hoạch này.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, các đơn vị có trách nhiệm lập dự toán kinh phí để thực hiện nội dung công việc thuộc trách nhiệm của đơn vị mình, đồng thời gửi dự toán đến Vụ Kế hoạch- Tổng hợp và Văn phòng để tổng hợp chung vào dự toán của cơ quan trình Tổng Thanh tra Chính phủ xem xét, phê duyệt.

Trên đây là Kế hoạch thực Đề án. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ (qua Văn phòng) để xem xét, xử lý./.



PHỤ LỤC CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ THEO KẾ HOẠCH
(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số ..26.1...ngày .29... tháng 4....năm 2021 của TTCP)

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến hoàn thành
I	XÂY DỰNG VÀ BAN HÀNH CÁC VĂN BẢN CHỈ ĐẠO				
1	Rà soát, sửa đổi, bổ sung các văn bản chỉ đạo điều hành có liên quan để bảo đảm tính phù hợp, thống nhất trong việc triển khai thực Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 21/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện Đề án.	Văn phòng	Các cục, vụ, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Kế hoạch, quyết định, đề án, đề tài, các văn bản chỉ đạo điều hành liên quan đến tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.
2	Tổng hợp danh mục dự án đầu tư; mua sắm các trang thiết bị phục vụ mục tiêu đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính được giao tại Quyết định này vào Kế hoạch đầu tư công trung hạn. Hướng dẫn về mức chi cho các hạng mục đầu tư, mua sắm hoạt động thực hiện Đề án.	Vụ Kế hoạch - Tổng hợp	Các cục vụ, đơn vị liên quan	Quý II/2021	Các văn bản hướng dẫn; kế hoạch triển khai; các văn bản chỉ đạo điều hành liên quan đến việc thực hiện đề án như đầu tư, chế độ chính sách...
II	ĐẦU TƯ TRANG THIẾT BỊ				

1	Đầu tư, mua sắm, bố trí trang thiết bị cần thiết cho Bộ phận Một cửa để cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật Hệ thống thông tin một cửa điện tử của TTCP để đáp ứng yêu cầu số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC.	Văn phòng	Các cục vụ đơn vị	Thường xuyên	Các vật tư, trang thiết bị như: Trang bị Hệ thống giám sát, đánh giá tự động sử dụng công nghệ (như: trí tuệ nhân tạo, kết nối, máy ghi nhận hình ảnh biểu tượng cảm xúc đánh giá mức độ hài lòng...)
---	---	-----------	-------------------	--------------	---

III TRIỂN KHAI ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, SỐ HÓA HỒ SƠ TTHC

1	Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về kỹ thuật để kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thanh tra Chính phủ với Cơ sở dữ liệu quốc gia. Triển khai thí điểm phần mềm một cửa điện tử, số hóa một số TTHC thông nhất tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ thông tin và Truyền thông.	Trung tâm Thông tin	Các cục, vụ, đơn vị liên quan	Theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ thông tin và Truyền thông	Phần mềm một cửa điện tử thông nhất được vận hành, sử dụng thí điểm; số hóa một số TTHC.
3	Rà soát, cung cấp TTHC phù hợp với các quy định để chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy tờ liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC (nếu có) của tổ chức, cá nhân thành hồ sơ điện tử.	Ban Tiếp công dân trung ương	Các cục, vụ, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Các hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến TTHC được chuyển đổi thành hồ sơ điện tử ngay khi tiếp nhận giải quyết
4	Triển khai có hiệu quả Phần mềm	Ban Tiếp	Trung tâm Thông	Thường xuyên	Các TTHC được giải quyết

	đăng ký lịch hẹn tiếp công dân điện tử tại Trụ sở tiếp công dân trung ương và tiến tới áp dụng mở rộng đến Bộ phận Một cửa tiếp công dân tại các bộ, ngành, địa phương	công dân trung ương	tin, Văn phòng và các đơn vị khác liên quan		thuận tiện, kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tiếp công dân được ứng dụng rộng trong phạm vi cả nước
4	Tham mưu, thực hiện kỹ thuật để hợp nhất Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Thanh tra Chính phủ với Cổng dịch vụ công quốc gia để tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, liên thông giữa Thanh tra Chính phủ với các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương liên quan đến việc tiếp công dân. Kết nối Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo với Phần mềm tiếp công dân.	Trung tâm Thông tin	Các cục, vụ, đơn vị liên quan	Quý IV Năm 2025	Các hệ thống được kết nối với nhau từ trung ương đến địa phương trong lĩnh vực tiếp công dân
IV TỔ CHỨC ĐÀO TẠO, TẬP HUẤN, TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN ĐỀ ÁN					
1	Tham mưu Tổng Thanh tra Chính phủ tổ chức Hội nghị tập huấn nghiệp vụ, tuyên truyền, phổ biến sử dụng hệ thống thông tin một cửa điện tử cho công chức, viên chức, người lao động thực hiện Đề án.	Văn phòng	Các cục, vụ, đơn vị liên quan	Hằng năm	Các buổi hội nghị, tọa đàm; các lớp tập huấn được tổ chức theo kế hoạch, lồng ghép vào các buổi họp giao ban của TTCP, đơn vị

2	Tổ chức đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của công chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa .	Văn phòng	Vụ Tổ chức cán bộ; Ban tiếp công dân TW	Hàng năm	Bản tổng hợp, phiếu khảo sát. ghi nhận trực tiếp, thông qua máy ghi nhận biểu tượng cảm xúc khuôn mặt đặt tại Bộ phận một cửa...
3	Tuyên truyền, phổ biến Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của Thanh tra Chính phủ.	Văn phòng	Báo Thanh tra; Tạp chí Thanh tra; Cổng thông tin điện tử của Thanh tra Chính phủ và các cục, vụ, đơn vị	Thường xuyên	Các kế hoạch tuyên truyền, các bài viết tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về Đề án, các văn bản chỉ đạo, điều hành...