ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 215 /KH-UBND	*Lạng Sơn, ngày 15 tháng 8 năm 2025*

KẾ HOẠCH
Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn

Thực hiện Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp các DVCTT toàn trình bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp; người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng DVCTT theo hướng một cửa số quốc gia, các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

b) Triển khai cung cấp các dịch vụ số mới, được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, bảo đảm các dịch vụ công được tối ưu theo nhu cầu cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất lượng phục vụ, phát huy hiệu quả của cơ sở dữ liệu về TTHC đã được số hóa, dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu của tỉnh.

c) Gắn kết chặt chẽ giữa cải cách TTHC với chuyển đổi số, triển khai Đề án 06, hiện đại hóa công tác chỉ đạo, điều hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp, tạo ra những chuyển biến mạnh mẽ, đổi mới tư duy, hành động; áp dụng các thành tựu khoa học, công nghệ, phương pháp tiên tiến và mạnh dạn thí điểm các sáng kiến, giải pháp mới đáp ứng yêu cầu thực tiễn và xu thế phát triển.

d) Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong cung cấp DVCTT nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng DVCTT, bảo đảm các TTHC được tinh giản, đơn giản hóa việc sử dụng DVCTT của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

Triển khai cung cấp DVCTT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với 100% TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần và phù hợp với thực tiễn, cụ thể:

- Về số lượng:

+ Cung cấp DVCTT toàn trình đối với 82 nhóm TTHC theo Quyết định số 06/QĐ-TTG ngày 06/01/2022[1]; Quyết định số 422/QĐ-TTG ngày 04/4/2022[2]; Quyết định số 206/QĐ-TTG ngày 28/02/2024[3] của Thủ thướng Chính phủ. Trong đó triển khai thực chất, hiệu quả 25 DVCTT toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân và doanh nghiệp

+ Cung cấp 982 DVCTT với số lượng hồ sơ trung bình của mỗi dịch vụ công phát sinh ít nhất 1.000 hồ sơ/năm và đáp ứng yêu cầu cung cấp 100% kết quả điện tử và tái sử dụng thông tin, dữ liệu (không bao gồm các TTHC có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù).

+ Kiến nghị, đề xuất tái cấu trúc quy trình 100% TTHC, thực hiện xây dựng và cung cấp các DVCTT toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- Về chất lượng, các DVCTT được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 08 phút;

+ Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp;

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp DVCTT trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần, đảm bảo phù hợp với thực tiễn và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính:

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu của tỉnh vào biểu mẫu điện tử;

---

[1] Quyết định số 06/QĐ-TTG ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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;

[2] Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022.

[3] Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 28/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông ưu tiên tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2024.

- Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các DVCTT là dưới 05 phút;

- Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp;

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng DVCTT đạt tối thiểu 95%.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai DVCTT toàn trình

a) Kịp thời cụ thể hóa các văn bản pháp luật chuyên ngành để công nhận đầy đủ giá trị pháp lý của hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC điện tử để triển khai DVCTT. Thời gian hoàn thành: sau khi các cơ quan Trung ương ban hành văn bản.

b) Rà soát, trình cơ quan có thẩm quyền ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế chính sách cho cung cấp DVCTT, bao gồm: giao chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị; chỉ đạo cán bộ, công chức các sở, ban, ngành, UBND cấp xã phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các TTHC trên môi trường số; rà soát rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2025; rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng DVCTT.

c) Triển khai cung cấp dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích trực tuyến thuộc phạm vi quản lý để phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.

d) Rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ để đáp ứng các quy định của Luật Giao dịch điện tử; sử dụng các giấy tờ điện tử tích hợp trên tài khoản định danh điện tử thay thế giấy tờ giấy, thực hiện cắt giảm các thành phần hồ sơ khi dữ liệu đã được số hóa trong thực hiện các TTHC.

2. Nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

a) Nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo chức năng, tính năng và các yêu cầu kỹ thuật, phù hợp với việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, kết nối và khai thác hiệu quả dữ liệu, dịch vụ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Dữ liệu quốc gia theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

b) Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số; thường xuyên theo dõi, giám sát việc cung cấp và hiệu quả sử dụng DVCTT của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

c) Phối hợp thực hiện việc đo lường hiệu quả sử dụng DVCTT hằng tháng; kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế được chỉ ra qua kết quả công bố.

3. Hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia, các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước

a) Cập nhật và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước, để tự động điền các dữ liệu vào biểu mẫu điện tử tương tác và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, dữ liệu đã có sẵn khi thực hiện TTHC, DVCTT.

b) Thường xuyên đồng bộ dữ liệu cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia để cắt giảm TTHC, tối ưu hoá quy trình, giải quyết TTHC theo mức độ tăng trưởng của dữ liệu bảo đảm người dân chỉ kê khai thông tin một lần khi giải quyết các TTHC.

4. Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ TTHC và tái cấu trúc quy trình TTHC

a) Tiếp tục số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC, bảo đảm 100% hồ sơ, kết quả mới được số hóa ngay khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết và hoàn thành mục tiêu số hóa 100% kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực theo quy định.

b) Trên cơ sở kết quả tái cấu trúc quy trình TTHC, thực hiện xây dựng và cung cấp các DVCTT thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất, đồng bộ, dễ thực hiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

5. Bảo đảm khả năng truy cập DVCTT thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp

a) Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông tiếp tục phủ sóng mạng di động 5G trên phạm toàn tỉnh, tạo nền tảng hạ tầng công nghệ để bảo đảm khả năng truy cập DVCTT; đôn đốc thực hiện xóa các điểm lõm sóng; phổ cập Internet băng rộng cáp quang đến từng hộ gia đình theo Kế hoạch phát triển hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2024 - 2025 theo Quyết định số 816/QĐ-BTTTT ngày 18/5/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông để người dân có điều kiện tiếp cận chuyển đổi số.

b) Rà soát, cung cấp điện cho các điểm thiếu điện ở các thôn, bản trên địa bàn tỉnh.

6. Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao chất lượng sử dụng DVCTT

a) Tiếp tục triển khai, nâng cấp các nền tảng trợ lý ảo hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC và hỗ trợ người dân trong thực hiện TTHC.

b) Đẩy mạnh ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc cung cấp DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để hỗ trợ, hướng dẫn người dân ứng dụng.

7. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

a) Thực hiện đầy đủ các nội dung, quy định về an toàn thông tin theo cấp độ đối với hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ được phê duyệt đối với 100% hệ thống thông tin đang vận hành.

c) Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, sẵn sàng có phương án dự phòng, kịch bản ứng phó khi hệ thống bị lỗi, bị tấn công, bảo đảm phục vụ người dân, doanh nghiệp không bị gián đoạn, an toàn.

8. Đào tạo nhân lực số

a) Xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hoặc lồng ghép vào kế hoạch đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kiến thức, kỹ năng chuyên môn để bảo đảm phục vụ hoạt động cung cấp DVCTT.

b) Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 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 DVCTT đến năm 2025, định hướng đến năm 2030".

9. Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các DVCTT

Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các DVCTT thuộc phạm vi quản lý và gửi kết quả đánh giá theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ (*khuyến khích huy động thành viên của Tổ Công nghệ số cộng đồng, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, các tổ chức chính trị xã hội, đại diện Hiệp hội người tiêu dùng địa phương tham gia thực hiện*).

Thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2025: tháng 11 năm 2025; thời gian hoàn thành cho đánh giá của năm 2026: tháng 11 năm 2026.

(Có Phụ lục phân công nhiệm vụ gửi kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường.

a) Căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này để triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng, tiến độ.

b) Xây dựng/bổ sung dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch này trong dự toán ngân sách hằng năm trình cấp có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt; khuyến khích việc huy động theo quy định của pháp luật các nguồn kinh phí ngoài ngân sách nhà nước để thực hiện.

c) Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này (*báo cáo chuyên đề hoặc lồng ghép với báo cáo chuyển đổi số*) gửi Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện hoàn thành mục tiêu cụ thể về cải cách TTHC, cung cấp DVCTT đến năm 2025 và năm 2026 theo mục I Kế hoạch này.

b) Tham mưu cho UBND tỉnh phối hợp với Văn phòng Chính phủ đưa vào vận hành "Nền tảng tờ khai điện tử tương tác" trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Công an tỉnh

a) Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ, giải pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin cho chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

b) Tham mưu cho UBND tỉnh phối hợp với Bộ Công an kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia, nhằm phục vụ giải quyết DVCTT theo mô hình một cửa số tập trung.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

Tham mưu cho UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch này; định kỳ hằng tháng báo cáo UBND tỉnh (*báo cáo chuyên đề hoặc lồng ghép với báo cáo về chuyển đổi số*).

UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Đảng ủy UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Các PVP UBND tỉnh, các phòng CM, TTTT, TTPVHCC;
- Lưu: VT, KGVX(HTHT).

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

Đường Xuân Huyên