UBND TỈNH LẠNG SƠN
VĂN PHÒNG

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

Số: 6663/VP-TTPVHCC

Lạng Sơn, ngày 25 tháng 7 năm 2026

V/v nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Kính gửi:
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Thực hiện Kế hoạch hành động số 12-KH/BCĐ ngày 19/7/2026 của Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh về triển khai thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm trong hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Công văn số 1946/UBND-KGVX ngày 23/7/2026 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, đồng chí Trần Thanh Nhàn, Phó Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Rà soát, đánh giá thực chất kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường tổ chức rà soát, đánh giá thực chất tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; tập trung làm rõ:

a) Tổng số hồ sơ phát sinh; số lượng, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến; số hồ sơ do người dân, doanh nghiệp trực tiếp thực hiện trên tài khoản của mình; số hồ sơ được cán bộ hoặc lực lượng hỗ trợ hướng dẫn thực hiện.

b) Tỷ lệ hồ sơ được số hóa đầy đủ; kết quả giải quyết được cấp bản điện tử; mức độ khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã có; số thành phần hồ sơ, giấy tờ, thao tác, thời gian và chi phí thực hiện được cắt giảm.

c) Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung, hoàn thiện; số hồ sơ giải quyết quá hạn; nguyên nhân và trách nhiệm đối với từng nhóm hồ sơ còn hạn chế.

d) Mức độ thuận tiện, ổn định của quy trình điện tử; những lỗi kỹ thuật, khâu trung gian, thao tác trùng lặp hoặc nội dung còn phải thực hiện đồng thời trên hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.

Kết quả đánh giá phải phản ánh đúng thực tế, có số liệu cụ thể, sản phẩm đầu ra và tài liệu minh chứng có thể kiểm tra, đối chiếu; không báo cáo hoàn thành nhiệm vụ khi chưa có kết quả thực tế hoặc chưa đủ căn cứ kiểm chứng.

Trên cơ sở kết quả rà soát, các cơ quan, đơn vị xác định rõ tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan; chủ động khắc phục ngay những nội dung thuộc thẩm quyền, đồng thời đề xuất giải pháp xử lý

đối với những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Phối hợp lựa chọn, tái thiết kế các thủ tục hành chính có tần suất cao

Các sở, ban, ngành rà soát, đề xuất các thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ phát sinh lớn, liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp và cấp xã để lựa chọn tái thiết kế quy trình. Nội dung đề xuất phải làm rõ số lượng hồ sơ phát sinh; thành phần hồ sơ; thời gian, quy trình giải quyết hiện hành; dữ liệu có thể khai thác, tái sử dụng; các bước xử lý còn trùng lặp, chưa cần thiết và phương án đơn giản hóa.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì tổng hợp, tham mưu Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các cơ quan liên quan lựa chọn tối thiểu 05 thủ tục hành chính để tái thiết kế quy trình, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giảm thao tác và tăng cường tái sử dụng dữ liệu đã có; hoàn thành danh mục trước ngày 30/7/2026.

Sau khi lựa chọn, các cơ quan có thủ tục hành chính được đưa vào danh mục chủ động phối hợp rà soát quy trình nghiệp vụ, quy trình điện tử, biểu mẫu và điều kiện kỹ thuật; tổ chức kiểm thử, đánh giá hiệu quả trước ngày 30/11/2026. Kết quả phải lượng hóa được số bước, thành phần hồ sơ, thời gian, chi phí và thao tác được cắt giảm so với trước khi tái thiết kế.

3. Tổ chức hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

UBND các xã, phường chủ động xây dựng phương án và tổ chức thường xuyên các hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn người dân tự thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, người dân ở vùng sâu, vùng xa, khu vực biên giới và các nhóm còn hạn chế về kỹ năng số.

Phát huy hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa, Tổ công nghệ số cộng đồng, lực lượng tham gia hỗ trợ chuyển đổi số và các tổ chức, đoàn thể tại cơ sở. Nội dung hướng dẫn tập trung vào các kỹ năng thiết yếu như:

- Đăng nhập, sử dụng tài khoản định danh điện tử và tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến;
- Số hóa, tải thành phần hồ sơ;
- Tra cứu tình trạng giải quyết;
- Nhận kết quả điện tử;
- Thanh toán trực tuyến;
- Khai thác, sử dụng lại thông tin, giấy tờ đã được tích hợp;
- Bảo vệ thông tin cá nhân, tài khoản và dữ liệu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Việc hỗ trợ, hướng dẫn phải thực hiện theo phương châm "hướng dẫn để người dân tự thực hiện, không làm thay"; không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã xác thực hoặc giao tài khoản định danh điện tử cho người hỗ trợ;

không lưu giữ, sử dụng thông tin, giấy tờ của người dân ngoài phạm vi cần thiết để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính.

Các xã, phường bố trí địa điểm, nhân sự và thời gian hỗ trợ phù hợp với nhu cầu thực tế; niêm yết hoặc thông báo công khai lịch hỗ trợ để người dân biết, tham gia. Qua từng đợt hỗ trợ phải thống kê số người được hướng dẫn, số hồ sơ người dân tự thực hiện thành công, số giao dịch thanh toán trực tuyến, khó khăn phát sinh và kết quả xử lý.

Phấn đấu tăng dần tỷ lệ người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến qua từng tháng, giảm số hồ sơ phải làm thay hoặc nộp hộ; lấy khả năng người dân tự thực hiện ở những lần tiếp theo làm một trong những tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động hỗ trợ.

4. Tổ chức thực hiện

a) Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai các nội dung nêu trên, bảo đảm đúng tiến độ, rõ trách nhiệm, có sản phẩm cụ thể, số liệu đo lường và minh chứng kiểm chứng được; chủ động rà soát, xử lý hoặc đề xuất xử lý kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Báo cáo kết quả thực hiện[1] gửi Văn phòng UBND tỉnh qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh **trước ngày 25/9/2026.**

b) Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị kịp thời đề xuất xử lý khó khăn, vướng mắc phát sinh; tham mưu Văn phòng UBND tỉnh kiểm tra thực tế tại một số cơ quan, địa phương khi cần thiết; tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện **trước ngày 30/9/2026./.**

Nơi nhận:
- Như trên;
- Thường trực Đảng uỷ UBND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- VNPT Lạng Sơn;
- C, PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng: TH, KGVX, TTTT, TTPVHCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC (NĐT).

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Thị Thúy

[1] Báo cáo tập trung vào các nội dung:

a) Kết quả rà soát, đánh giá thực chất việc giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

b) Danh mục thủ tục hành chính đề xuất tái thiết kế và phương án cắt giảm, đơn giản hóa;

c) Số đợt hỗ trợ đã tổ chức, số người được hướng dẫn, số hồ sơ người dân tự thực hiện thành công, số giao dịch thanh toán trực tuyến;

d) Khó khăn, vướng mắc, nguyên nhân, trách nhiệm và kiến nghị, đề xuất.