

Phụ lục
CÁC KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC TRONG QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH,
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN THEO MÔ HÌNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 02 CẤP

(Kèm theo Kế hoạch số 210 /KH-UBND ngày 12 tháng 8 năm 2025 của UBND tỉnh)

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/ thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
1.	<i>Các biểu mẫu điện tử tương tác (eForms) chưa tối ưu</i>				
1.1.	Chủ trì rà soát danh mục dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; tổng hợp, đề xuất danh mục các dịch vụ công cần bổ sung hoặc cải tiến biểu mẫu điện tử tương tác; phối hợp các đơn vị cung cấp thành phần hồ sơ, đảm bảo tính thống nhất và tuân thủ quy định pháp luật	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Các sở, ban, ngành và UBND các phường, xã	Danh mục các dịch vụ công cần bổ sung hoặc cải tiến biểu mẫu điện tử tương tác	15/8/2025
1.2.	Chủ trì về giải pháp kỹ thuật, xây dựng và tích hợp các biểu mẫu điện tử tương tác lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; bảo đảm triển khai chức năng tự động điền dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành đã kết nối; phối hợp kiểm thử, vận hành và xử lý các vấn đề kỹ thuật phát sinh	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	- Các sở, ban, ngành và UBND các phường, xã có dịch vụ công liên quan cung cấp đầy đủ, chính xác thành phần hồ sơ, yêu cầu nghiệp vụ của từng thủ tục hành chính; phối hợp kiểm thử, xác nhận tính chính xác của biểu mẫu điện tử trước khi đưa vào sử dụng chính thức. - VNPT Lạng Sơn thực hiện việc lập trình, chỉnh sửa, nâng cấp biểu mẫu điện tử tương tác theo yêu cầu; đảm bảo tính tương thích với hệ thống hiện có	Hoàn thành, đưa vào vận hành 100% biểu mẫu điện tử tương tác của 30 dịch vụ công thiết yếu, phát sinh nhiều hồ sơ nhất của tỉnh; bảo đảm khả năng sử dụng thuận tiện cho người dân, tổ chức và hiệu quả trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến.	31/8/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
			và các cơ sở dữ liệu đã kết nối.		
2.	Tiến độ số hóa hồ sơ còn chậm				
2.1.	Rà soát, thống kê số lượng hồ sơ, tài liệu cần số hóa; đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ tồn đọng (đến ngày 31/12/2025 đạt 30% số hồ sơ, tài liệu cần số hóa) theo yêu cầu tại văn bản số 15671-CV/VPTW ngày 25/6/2025 của Văn phòng Trung ương Đảng về việc thực hiện một số nhiệm vụ theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành và UBND các phường, xã cung cấp hồ sơ, tài liệu thuộc phạm vi quản lý để phục vụ số hóa; phối hợp với đơn vị triển khai trong việc kiểm tra chất lượng và kết quả số hóa	Báo cáo tiến độ và kết quả số hóa định kỳ.	31/12/2025
2.2.	Nghiên cứu hợp tác với các doanh nghiệp lớn có kinh nghiệm, chuyên môn sâu về lĩnh vực số hóa để tiến hành số hóa tài liệu của đơn vị; ứng dụng các giải pháp mới, tiên tiến giúp đơn giản hóa việc thực hiện TTHC cho người dân và doanh nghiệp. Chủ trì thẩm định giải pháp kỹ thuật số hóa, chức năng OCR và Trợ lý ảo; bảo đảm tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình triển khai	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND tỉnh; UBND các xã, phường	- Bộ giải pháp kỹ thuật số hóa và tích hợp chức năng OCR, Trợ lý ảo được thẩm định, đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật và bảo đảm an toàn thông tin. - Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đã được nâng cấp, tích hợp AI, chức năng OCR và thử nghiệm ứng dụng Trợ lý ảo.	31/12/2025
2.3.	Tham mưu bổ sung, bố trí kinh phí thực hiện; hướng dẫn quy trình thuê dịch vụ, mua sắm phần mềm và giải pháp công nghệ theo quy định	Sở Tài chính	Sở Khoa học và Công nghệ	- Phương án bố trí, bổ sung kinh phí thực hiện nhiệm vụ, được UBND tỉnh phê duyệt. - Hướng dẫn quy trình và hồ sơ thanh quyết toán chi	31/12/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
				phí thuê dịch vụ số hóa, mua sắm phần mềm/giải pháp công nghệ theo quy định.	
3.	<i>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trả chậm hoặc không tái sử dụng được</i>				
3.1.	Chủ trì, tổ chức rà soát, thống kê và xác minh nguyên nhân chậm trễ trong việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; phân loại nguyên nhân chủ quan, khách quan; yêu cầu cán bộ thực hiện ký số bản điện tử đầy đủ thông tin, đúng mẫu như bản giấy, đồng bộ vào kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân. Đồng thời giám sát việc cập nhật tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm phản ánh đúng thực tế	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường phối hợp cung cấp dữ liệu về hồ sơ thủ tục hành chính trả kết quả chậm hoặc sai tình trạng; chỉ đạo cán bộ thực hiện ký số bản điện tử đúng mẫu, đầy đủ thông tin và đồng bộ vào kho dữ liệu điện tử; giải trình nguyên nhân chậm trễ đối với các trường hợp được yêu cầu xác minh	Báo cáo rà soát, xác minh nguyên nhân chậm trễ; 100% kết quả thủ tục hành chính ký số đúng quy định và lưu trữ vào kho dữ liệu điện tử để có thể tái sử dụng; báo cáo giám sát việc cập nhật tình trạng hồ sơ	30/9/2025
3.2.	Bảo đảm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh vận hành ổn định, hỗ trợ chức năng ký số và đồng bộ dữ liệu điện tử; cung cấp công cụ và hướng dẫn nghiệp vụ cập nhật tình trạng hồ sơ chính xác, kịp thời	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Hệ thống hoạt động ổn định, hỗ trợ ký số và đồng bộ dữ liệu	Thường xuyên
4.	<i>Thiếu chữ ký số công vụ</i>				
4.1.	Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn sử dụng chữ ký số chuyên dùng cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh; ưu tiên bố trí tập huấn cho cán bộ mới	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát và yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức trong phạm vi	100% cán bộ, công chức, viên chức được cấp chữ ký số chuyên dùng và thực hiện ký số đầy đủ, đúng quy định	31/8/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
	tuyển dụng, cán bộ công tác tại các địa bàn miền núi, nông thôn, vùng sâu, vùng xa nhằm bảo đảm khả năng sử dụng thành thạo trong thực tiễn công việc. Đồng thời xây dựng tài liệu hướng dẫn thao tác, quy trình ký số và phổ biến rộng rãi trên các kênh nội bộ để cán bộ có thể tự nghiên cứu		quản lý nghiêm túc thực hiện ký số đầy đủ, đúng quy định đối với tất cả văn bản điện tử và kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Đồng thời, định kỳ tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện về Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, đôn đốc.		
4.2.	Bảo đảm hệ thống kỹ thuật phục vụ ký số vận hành thông suốt, hỗ trợ triển khai tập huấn từ xa cho các đơn vị ở địa bàn khó khăn; phối hợp xử lý kịp thời các lỗi phát sinh khi sử dụng chữ ký số	Sở Khoa học và Công nghệ		Hệ thống kỹ thuật ký số hoạt động ổn định, không gián đoạn; 100% đơn vị phản hồi được hỗ trợ kỹ thuật kịp thời	Thường xuyên
5	<i>Trình độ, kỹ năng của cán bộ, công chức, viên chức cấp xã không đồng đều, thiếu tập huấn</i>				
5.1.	Tổ chức tập huấn về kỹ năng số, kỹ năng vận hành các hệ thống thông tin cho cán bộ cấp xã, đáp ứng yêu cầu mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Ưu tiên triển khai trên các nền tảng học trực tuyến mở (MOOCs) để tiết kiệm chi phí, mở rộng phạm vi tiếp cận và linh hoạt về thời gian học.	Sở Khoa học và Công nghệ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	100% cán bộ cấp xã được tập huấn kỹ năng số và kỹ năng vận hành hệ thống thông tin; triển khai các nền tảng học trực tuyến mở đại trà (MOOCs); có báo cáo tổng hợp kết quả tập huấn, tài liệu giảng dạy và đánh giá mức độ tiếp thu	31/8/2025
5.2.	Phối hợp với các doanh nghiệp công nghệ để tích hợp video hướng dẫn, tổng đài hỗ	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính	31/8/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
	trợ nghiệp vụ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm cán bộ, công chức, viên chức khi gặp khó khăn có thể tìm hiểu hoặc được hỗ trợ ngay.	(Trung tâm Phục vụ hành chính công)		được tích hợp đầy đủ video hướng dẫn, tổng đài hỗ trợ và chức năng trợ lý ảo; tài liệu hướng dẫn sử dụng; báo cáo kết quả triển khai và thống kê lượt sử dụng các công cụ hỗ trợ	
5.3.	Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành liên quan tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ cấp xã, đáp ứng yêu cầu mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Ưu tiên triển khai trên nền tảng MOOCs nhằm nâng cao khả năng tự học, tái đào tạo khi cần thiết.	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường	100% cán bộ cấp xã được tập huấn nghiệp vụ chuyên môn theo chuẩn quy định; báo cáo đánh giá kết quả tập huấn, tài liệu nghiệp vụ chuẩn hóa, danh sách học viên hoàn thành khóa học	31/8/2025
6.	<i>Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến thấp, quá tải trong việc tiếp nhận hồ sơ trực tiếp</i>				
6.1.	Tổ chức truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Triển khai các hình thức truyền thông đa dạng (trực tiếp, trực tuyến, mạng xã hội, tờ rơi, video hướng dẫn) nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng của người dân trong tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công); UBND các xã, phường	Các sở, ban, ngành	100% xã, phường, thị trấn được tổ chức ít nhất 01 đợt truyền thông/hướng dẫn	31/12/2025
6.2.	Duy trì và tăng cường hoạt động của “Tổ Công nghệ số cộng đồng” tại tất cả các xã, phường. Huy động đoàn viên thanh niên hỗ trợ trực tiếp người dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số	UBND các xã, phường	Sở Khoa học và Công nghệ	100% “Tổ Công nghệ số cộng đồng” duy trì hoạt động thường xuyên	31/12/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
6.3.	Rà soát, bố trí nhân lực tiếp nhận, xử lý hồ sơ đảm bảo phù hợp với quy mô, số lượng hồ sơ. Đặc biệt ưu tiên tăng cường nhân lực cho các thủ tục hành chính có lượng hồ sơ lớn (đất đai, hộ tịch, xây dựng)	UBND các xã, phường		100% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý đúng hoặc sớm hơn thời hạn quy định	31/12/2025
7	<i>Thiếu cơ sở vật chất tại các xã khó khăn</i>				
7.1.	Chủ trì, phối hợp với các ngân hàng thương mại, UBND cấp xã triển khai mở rộng mạng lưới điểm ATM tại các xã khó khăn; bảo đảm 100% xã, phường có ít nhất 01 điểm ATM; đồng thời phát triển các giải pháp tài chính thay thế như mô hình điểm rút tiền tại bưu điện, trạm y tế, đại lý ViettelPay, VNPTPay...	Ngân hàng Nhà nước Khu vực 5	Các doanh nghiệp Bưu chính, viễn thông	Đủ số lượng điểm ATM/điểm rút tiền thay thế theo mục tiêu; báo cáo kết quả triển khai gửi UBND tỉnh	30/8/2025
7.2.	Rà soát, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp cho cấp xã, bảo đảm hiệu quả sử dụng, tránh lãng phí, nâng cao chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp của Trung tâm Phục vụ hành chính công	Sở Tài chính	Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng UBND tỉnh; UBND các xã, phường	Báo cáo đánh giá thực trạng, phương án bố trí, nâng cấp; 100% trang thiết bị được sử dụng hiệu quả	30/8/2025
8.	<i>Thiếu điểm giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến căn cước công dân</i>				
	Nghiên cứu, triển khai mở rộng các điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính về căn cước công dân tại các xã, đặc biệt là các xã mới sáp nhập hoặc vùng khó khăn, nhằm bảo đảm thuận tiện cho người dân trong việc thực hiện thủ tục	Công an tỉnh	UBND các xã, phường	Báo cáo kết quả triển khai gửi UBND tỉnh, đảm bảo người dân không phải đi quá 10 km để thực hiện dịch vụ công liên quan đến căn cước công dân	31/8/2025
9.	<i>Chưa khai thác được kho quản lý dữ liệu điện tử tổ chức, cá nhân cũ, kho dữ liệu mới chưa có dữ liệu</i>				
	Hoàn thiện quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên các hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh sau khi không	Sở Khoa học và Công nghệ	Văn phòng UBND tỉnh	Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng kho quản lý dữ liệu điện tử trên hệ thống	31/8/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
	duy trì Công dịch vụ công của tỉnh			mới một cách thuận tiện, an toàn, đồng bộ và thống nhất	
10.	<i>Kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống của bộ ngành</i>				
	Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức rà soát, hoàn thành việc kết nối, liên thông giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin của bộ, ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; bảo đảm việc chia sẻ, khai thác và sử dụng dữ liệu thống nhất, an toàn, bảo mật, phục vụ hiệu quả công tác giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Các sở, ban, ngành	- Hoàn thành kết nối, liên thông toàn bộ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành cần thiết với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. - Đảm bảo dữ liệu được đồng bộ, cập nhật thời gian thực, phục vụ hiệu quả cho tra cứu, đối chiếu và xử lý hồ sơ trực tuyến.	31/8/2025
11.	<i>Quy chế vận hành, khai thác hệ thống chưa đầy đủ</i>				
	Rà soát, hoàn thiện, ban hành và tổ chức thực hiện đầy đủ các quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm phù hợp với mô hình mới; quy định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cán bộ trong quá trình quản lý, vận hành, bảo trì và khai thác dữ liệu	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Các sở, ban, ngành	Bộ quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đã được UBND tỉnh ban hành theo mô hình mới	31/8/2025
12.	<i>Việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu đo lường, giám sát phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành</i>				
	Khẩn trương phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ; Văn phòng Chính phủ để rà soát, bảo đảm kết nối đầy đủ,	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục	Sở Khoa học và Công nghệ; VNPT Lạng Sơn	Kết nối đầy đủ, chính xác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với	31/8/2025

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì tham mưu/thực hiện	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian hoàn thành
	chính xác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống EMC	vụ hành chính công)		Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống EMC	
13.	<i>Tâm lý e ngại về mất an toàn thông tin của người dân khi làm các dịch vụ công trực tuyến</i>				
	Nghiên cứu, điều chỉnh và triển khai chiến dịch truyền thông khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; thiết kế tài liệu hướng dẫn thân thiện, dễ hiểu; lồng ghép nội dung tuyên truyền về bảo đảm an toàn thông tin	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công); Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Khoa học và Công nghệ.	Công an tỉnh, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Khoa học và Công nghệ; UBND các xã, phường; Báo và Đài phát thanh truyền hình tỉnh	Bộ tài liệu, video, infographic,... hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; thống kê số lượng người tiếp cận, tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tăng so với cùng kỳ	31/8/2025
14.	<i>Chứng thực bản sao từ bản chính</i>				
	Tham mưu, đề xuất và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị không yêu cầu số hóa tài liệu đầu vào đối với hồ sơ thủ tục hành chính, trừ các trường hợp pháp luật quy định bắt buộc; đặc biệt, không yêu cầu số hóa đối với hồ sơ thuộc thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính nhằm tránh phát sinh chi phí, thời gian không cần thiết cho tổ chức, cá nhân	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)	Sở Tư pháp; Sở Khoa học và Công nghệ	Văn bản hướng dẫn/đề xuất được ban hành; báo cáo kết quả rà soát, triển khai thực hiện tại các cơ quan, đơn vị.	31/8/2025