

KẾ HOẠCH

Đợt cao điểm 45 ngày đêm thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Kế hoạch số 155/KH-UBND ngày 23 tháng 6 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên về thực hiện Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2024 của Chính phủ và Kế hoạch hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) gắn với chuyển đổi số; đổi mới quản trị hành chính công theo hướng hiện đại, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh, góp phần đảm bảo mục tiêu tăng trưởng; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; đổi mới quy trình xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính đảm bảo minh bạch, hiệu quả, giảm tối đa giấy tờ, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành “Kế hoạch đợt cao điểm 45 ngày đêm thực hiện dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên”.

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tạo chuyển biến rõ rệt về nhận thức và hành động trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện, hướng tới chính quyền số - xã hội số - công dân số.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến đạt từ 92% trở lên; trong đó, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số TTHC đủ điều kiện đạt 100%; có quá

trình xử lý rõ ràng, thông suốt, liền mạch, hiệu quả, đảm bảo minh bạch, giảm tối đa các giấy tờ.

b) Hồ sơ TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt tối thiểu 80%.

c) Người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng, rất hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức trên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt tỷ lệ tối thiểu 90%.

d) Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa đạt từ 98% trở lên; cấp bản điện tử đối với 100% kết quả giải quyết hồ sơ TTHC để trả cho tổ chức, cá nhân tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định.

II. YÊU CẦU

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các xã, phường đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; triển khai thực hiện các giải pháp tuyên truyền, phối hợp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, đảm bảo yêu cầu 06 rõ “rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ kết quả, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền”; tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính.

3. Tiếp tục đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; đảm bảo công khai, minh bạch; đẩy mạnh việc thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

4. Thực hiện đồng bộ, thống nhất, có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với điều kiện thực tiễn tại cơ quan, địa phương; tổng kết, đánh giá rút kinh nghiệm để triển khai thực hiện trên địa bàn toàn tỉnh.

III. PHẠM VI, NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Phạm vi và thời gian triển khai

a) Phạm vi: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường (cấp xã) trên địa bàn tỉnh.

b) Thời gian thực hiện: Bắt đầu thực hiện từ ngày 30 tháng 10 năm 2025 đến ngày 13 tháng 12 năm 2025.

c) Hình thức và thời điểm tổng kết, đánh giá:

Đối với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã: Trên cơ sở tình hình cụ thể của cơ quan, địa phương chủ động tổng kết, đánh giá việc thực hiện Kế hoạch này

bằng hình thức phù hợp và gửi báo cáo về UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) trước ngày 20/12/2025 để tổng hợp.

Đối với cấp tỉnh: Giao Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) tham mưu UBND tỉnh tổng kết, đánh giá việc thực hiện Kế hoạch này bằng hình thức văn bản.

2. Nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu

a) Công tác tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Triển khai đồng bộ các hình thức tuyên truyền để hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp;

- Các sở, ban, ngành, địa phương đăng tải video, tài liệu hướng dẫn quy trình nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

- 100% hệ thống thông tin cơ sở thực hiện tuyên truyền, phổ biến về cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; tổ chức các điểm “Tổ hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến” lưu động tại khu dân cư, cơ quan, doanh nghiệp hoặc hình thức phù hợp khác.

b) Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC được số hóa theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về 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; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn chi tiết của cơ quan chuyên môn.

- Chủ động kiểm tra, rà soát, khắc phục triệt để các nguyên nhân khiến tỷ lệ số hóa hồ sơ chưa đạt yêu cầu.

c) Tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình: Khuyến khích, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến; không tiếp nhận hồ sơ giấy đối với các TTHC đã đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình; các TTHC có phí, lệ phí được thanh toán trực tuyến.

d) Ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo hạ tầng

- Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh hoạt động ổn định, dữ liệu thông suốt, an toàn;

- Hướng dẫn, tập huấn kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến và số hóa hồ sơ cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành, địa phương bằng hình thức phù hợp.

đ) Kiểm tra, giám sát, đánh giá tiến độ thực hiện: Hàng tuần, Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả thực hiện của các sở, ban, ngành, địa phương cùng với kết quả thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện của các sở, ban, ngành, địa phương báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả hàng tuần; tổng hợp báo cáo tổng kết.

b) Thực hiện các nhiệm vụ được giao về đôn đốc, rà soát, công bố, cập nhật công khai TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; theo dõi Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Tham mưu, thực hiện các nội dung khác có liên quan.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện tính năng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đảm bảo đồng bộ, liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ kịp thời các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ TTHC, đáp ứng yêu cầu về lưu trữ, tái sử dụng dữ liệu, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến thông suốt, liền mạch, hiệu quả.

c) Tuyên truyền, kiểm tra, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp xã

a) Chủ động quán triệt triển khai các nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch này đảm bảo tiến độ, chất lượng và đạt mục tiêu đề ra; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao.

b) Thành lập Tổ công tác triển khai Kế hoạch đợt cao điểm 45 ngày đêm thực hiện dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ tại cơ quan, địa phương.

c) Quán triệt và giao chỉ tiêu cụ thể tới từng phòng, bộ phận, công chức, viên chức về thực hiện nhiệm vụ số hóa; rà soát triển khai TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến và chủ động bố trí cán bộ, công chức, viên chức tuyên truyền, xử lý hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đảm bảo yêu cầu; định kỳ hằng tuần báo cáo tiến độ về UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh).

d) Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến bằng hình thức phù hợp đến tổ chức, cá nhân về thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia; thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Báo và Phát thanh Truyền hình tỉnh; Trung tâm thông tin tỉnh

a) Chủ động bố trí chuyên mục, thời gian phát sóng chương trình thích hợp để thu hút sự quan tâm theo dõi của nhiều đối tượng cần tuyên truyền các nội dung liên quan đến dịch vụ công trực tuyến; xây dựng cập nhật chuyên trang, chuyên mục để tiếp nhận, phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về thực hiện số hóa, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

b) Đẩy mạnh tuyên truyền, phản ánh kết quả, mô hình hay, cách làm hiệu quả, các điển hình và sáng kiến có giá trị để nhân rộng.

Trên đây là Kế hoạch đợt cao điểm 45 ngày đêm thực hiện dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường khẩn trương triển khai thực hiện. / *Tua*

Nơi nhận:

- Cục KSTTHC, Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Báo và Phát thanh Truyền hình tỉnh;
- UBND các phường, xã;
- Bưu điện tỉnh Thái Nguyên;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, HCTC. *Thaont*

Thaont

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Loan