

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 Thái Nguyên

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành 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;

Căn cứ Công văn số 3311/BKHCN-CĐSQG ngày 22/7/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc triển khai Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ;

Sau khi xem xét nội dung tham mưu, đề xuất của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 21/TTr-KHCN ngày 04/8/2025 (trên cơ sở tiếp thu các ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan), UBND tỉnh Thái Nguyên ban hành 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 với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Chỉ đạo, triển khai đồng bộ, thống nhất, hiệu quả các chỉ tiêu, nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 trên địa bàn tỉnh. Qua đó, góp phần gia tăng tỷ lệ hồ sơ, 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.

2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, giúp người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) theo hướng một cửa sổ quốc gia, cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

3. Thúc đẩy phương thức thanh toán trực tuyến; từng bước phát triển 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 sử dụng của từng cá nhân, doanh nghiệp.

4. Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cần đảm bảo nguyên tắc “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ”; đơn giản hóa, chuẩn hóa

quy trình, thủ tục; tận dụng tối đa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu (CSDL) của các Bộ, ngành Trung ương và của tỉnh để khai thác, sử dụng hiệu quả, đáp ứng sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

5. Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí; tăng cường công tác giám sát, đánh giá tiến độ, chất lượng, hiệu quả triển khai nhiệm vụ của các đơn vị, địa phương trong cung cấp DVCTT. Từ đó, kịp thời chỉ đạo, triển khai các giải pháp khắc phục, nâng cao tỷ lệ hồ sơ, chất lượng cung cấp dịch vụ cho người dân và doanh nghiệp.

II. MỤC TIÊU

Đảm bảo phần đầu hoàn thành mục tiêu chung, các mục tiêu cụ thể trong năm 2025 và năm 2026 theo 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 được ban hành kèm theo Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ.

III. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Rà soát, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế chính sách cho cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tối thiểu bao gồm: Kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; giao chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị; chỉ đạo cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị, địa phương phải xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường mạng và sử dụng chữ ký số, nhất là xử lý các thủ tục hành chính trên môi trường số:

+ Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 8 năm 2025.**

- Ban hành chính sách 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 dịch vụ công trực tuyến:

+ Đơn vị chủ trì tham mưu: Sở Khoa học và Công nghệ.

+ Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 8 năm 2025.**

- Rà soát, ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch 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

+ Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các xã, phường.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

- 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 thủ tục hành chính.

+ Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành.

+ Đơn vị phối hợp: Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh).

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 9 năm 2025.**

2. 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

- Hoàn thành và đưa vào khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh, 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

+ Đơn vị chủ trì thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.

+ Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.

+ Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

- 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 thủ tục hành chính, tối ưu hoá quy trình, giải quyết thủ tục hành chính theo mức độ tăng trưởng của dữ liệu bảo đảm người dân chỉ kê khai thông tin một lần khi giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp:

+ Đơn vị chủ trì thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.

+ Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành, địa phương.

3. Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

Đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gắn việc số hóa với thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng tiến độ yêu cầu, 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 thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định.

- Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

4. Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp

Phối hợp với cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ, các doanh nghiệp viễn thông 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 (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ):

- Đơn vị chủ trì tham mưu: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

5. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin

- Thường xuyên rà soát, hoàn thành việc xác định, phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin phục vụ cung cấp dịch vụ công, trong đó Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh phải đáp ứng tối thiểu cấp độ 3 theo quy định. Đồng thời, 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:

- + Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành.
- + Đơn vị phối hợp: Công an tỉnh.
- + Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị thuộc: Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ trong việc bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng cho các hạ tầng kỹ thuật, dữ liệu, ứng dụng triển khai tại tỉnh; các đơn vị quản lý, vận hành các nền tảng số, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn sàng có phương án dự phòng, kích 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:

- + Đơn vị chủ trì thực hiện: Công an tỉnh.
- + Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.
- + Thời gian thực hiện: **Thường xuyên.**

6. Đào tạo nhân lực số

- Ban hành 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 dịch vụ công trực tuyến.

- + Đơn vị chủ trì tham mưu thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.
- + Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.
- + Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

- Triển khai thực hiện có hiệu quả 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 dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”; Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 03/4/2025 của UBND tỉnh về thực hiện Quyết định số 1588/QĐ-TTg ngày 17/12/2024 của Thủ tướng Chính phủ *(Có Kế hoạch gửi kèm)* để tuyên truyền, phổ biến về dịch vụ công trực tuyến, góp phần đạt được các mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến của tỉnh:

- + Đơn vị thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.
- + Thời gian hoàn thành: **Tháng 12 năm 2025.**

7. Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường.
- Thời gian hoàn thành:
- + 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.**

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động xây dựng và sử dụng kinh phí chi thường xuyên và các nguồn kinh phí hợp pháp khác ngoài ngân sách (nếu có) để triển khai thực hiện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1.1. Nhiệm vụ chung:

- Trên cơ sở các nhiệm vụ giao chủ trì/phối hợp tại Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường chủ động xây dựng Kế hoạch chi tiết, cụ thể để chỉ đạo, triển khai thực hiện hoặc phối hợp thực hiện đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng tiến độ yêu cầu. Thời hạn xây dựng Kế hoạch: **Hoàn thành trước ngày 20/8/2025.**

- Tăng cường công tác tuyên truyền, khuyến khích, vận động người dân, doanh nghiệp thực hiện khai báo, nộp hồ sơ trực tuyến tập trung, thống nhất từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, giúp tiết kiệm chi phí đầu tư, nâng cao và kiểm soát chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia đào tạo, tập huấn về chuyển đổi số, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Định kỳ trước **ngày 20 hằng tháng** gửi báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này về Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ, UBND tỉnh theo quy định.

1.2. Nhiệm vụ riêng:

Ngoài các nhiệm vụ chung nêu trên, UBND các xã, phường có trách nhiệm chỉ đạo, triển khai thực hiện nội dung sau:

- Huy động tối đa lực lượng đoàn viên thanh niên, thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng, các doanh nghiệp CNTT - VT hoạt động trên địa bàn để hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận, nộp và giải quyết các TTHC qua dịch vụ công trực tuyến theo hướng “cầm tay chỉ việc”.

- Căn cứ tình hình thực tế, chủ động thực hiện rà soát các TTHC có đủ điều kiện để rút ngắn thời gian giải quyết (*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*); báo cáo tình hình và kết quả triển khai về UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ (tổng hợp, theo dõi) **trước ngày 31/8/2025.**

2. Sở Khoa học và Công nghệ

- Thực hiện nhiệm vụ đầu mối, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, các đơn vị liên quan, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện các chỉ tiêu về DVC trực tuyến trên Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC).

- Phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng chứng thư số, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Sở Tài chính: Trên cơ sở đề xuất của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, Sở Tài chính chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh xem xét, bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch này từ nguồn kinh phí thường xuyên theo quy định của pháp luật.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh: Chỉ đạo Tỉnh đoàn phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị, địa phương bố trí, huy động lực lượng đoàn viên thanh niên, công chức, viên chức có chuyên môn hỗ trợ bộ phận tiếp nhận giải quyết TTHC tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã.

Trên đây là 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 Thái Nguyên. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời thông tin, phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo, giải quyết theo quy định. /*Tro*

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- Tỉnh đoàn Thái Nguyên;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND xã, phường;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX (Nhưng) *W*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**



Nguyễn Thanh Bình