

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 Đắk Lắk

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 toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp; 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, UBND tỉnh Đắk Lắk ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, với những nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Đạt được các mục tiêu tại Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ.
- 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 cụ thể của từng cá nhân và doanh nghiệp.
- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh.
- Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

2. Yêu cầu

- Xác định cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, thời gian và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị.
- Tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao số lượng hồ sơ xử lý trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (*Hệ thống iGate*).
- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị; phát huy vai trò tích cực, chủ động của người đứng đầu trong việc triển khai nội dung Kế hoạch

bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất, phối hợp đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp xã, gắn với lộ trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, phát triển chính quyền phục vụ.

- Hoàn thành các chỉ tiêu về tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình bảo đảm dễ sử dụng, thân thiện với người dùng. Triển khai có hiệu quả một số nhiệm vụ trọng tâm trong cải cách hành chính trong thời gian tới.

II. CHỈ TIÊU CỤ THỂ

1. Đến hết năm 2025

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp toàn trình trên Hệ thống iGate.

- Cung cấp 982 dịch vụ công trực tuyến 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 áp dụng chỉ tiêu này đối với những thủ tục hành chính có tần suất thấp, đối tượng tuân thủ và thuộc những lĩnh vực đặc thù)*.

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 82 nhóm thủ tục hành chính theo 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; 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; 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 và các thủ tục hành chính ưu tiên.

- Hoàn thành tái cấu trúc quy trình 100% thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến 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.

- Tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công toàn trình trên tổng số hồ sơ của thủ tục hành chính đạt tối thiểu 70% trở lên.

- Về chất lượng, các dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

2. Năm 2026

- Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu 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 dịch vụ công trực tuyến 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 dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

- Tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công toàn trình trên tổng số hồ sơ của thủ tục hành chính đạt tối thiểu 75% trở lên.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Triển khai các nhiệm vụ nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk theo Phụ lục kèm theo.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch; kịp thời tham mưu, đề xuất UBND tỉnh tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Tổng hợp, cập nhật các chỉ tiêu, tình hình kết nối, khai thác các cơ sở dữ liệu Quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường và đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin (*Viễn thông Đắc Lắc*) căn cứ quyết định phê duyệt quy trình nội bộ do Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính (*trong đó, lưu ý đến các bước thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; phải gắn trách nhiệm số hóa hồ sơ thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của tất cả các cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính*) và kịp thời cập nhật lên Hệ thống iGate.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành rà soát, tái cấu trúc quy trình điện tử thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo hướng lấy người dùng làm trung tâm.

- Yêu cầu đơn vị cho thuê dịch vụ công nghệ thông tin đảm bảo nguồn lực về nhân sự và kỹ thuật để cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống iGate, Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thực hiện đồng bộ, thông suốt Hệ thống iGate với Cổng Dịch vụ công quốc gia đáp ứng quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30/6/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh

- Phối hợp với các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành trong quá trình rà soát thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực.

- Phối hợp các sở, ban, ngành trong việc rà soát, chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để thực hiện tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Công an tỉnh

Nghiên cứu, rà soát, góp ý xây dựng quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị theo hướng dẫn của Bộ Công an. Thời gian hoàn thành: Theo lộ trình của Bộ Công an và Chính phủ.

4. Các sở, ban, ngành

- Chủ trì, phối hợp với UBND cấp xã rà soát các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp trên Hệ thống iGate, đảm bảo cung cấp đúng, đủ các thủ tục hành chính lên Hệ thống iGate cấp sở và cấp xã theo quy định.

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này. Chịu trách nhiệm về rà soát, đảm bảo tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi thực hiện của đơn vị mình.

- Tập trung rà soát, hoàn thiện các dịch vụ công trực tuyến đã cung cấp Hệ thống iGate theo hướng thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm nguyên tắc lấy người dùng là trung tâm, hoàn thành chậm nhất đến tháng 8/2025.

- Tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ tại các văn bản như: Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 và các quy định của pháp luật có liên quan.

- 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. Thời gian hoàn thành: tháng 12 năm 2025.

5. UBND các xã, phường

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này; rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, đề xuất với các sở, ban, ngành về nội dung liên quan đến tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã để đảm bảo thực hiện tái cấu trúc quy trình, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định.

- Thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến và giao chỉ tiêu cụ thể đối với các phòng, ban chuyên môn thuộc phạm vi quản lý.

- Nâng cao việc tuyên truyền thực hiện dịch công trực tuyến; tuyên truyền rõ lợi ích khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; xác định đối tượng tuyên truyền để tạo ra sự thay đổi thực chất trong hành vi của người dân, doanh nghiệp về thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Trong đó có phát huy các Tổ công tác như: Tổ công tác Đề án 06, tổ chức đoàn thanh niên, phụ nữ, học sinh, sinh viên...

- Triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến một cách thực chất, hiệu quả; tránh việc hình thức, chạy theo chỉ tiêu; tăng cường hướng dẫn cho người

dân, doanh nghiệp trực tiếp thực hiện.

- Tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ tại các văn bản như: Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 và các quy định của pháp luật có liên quan.

6. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Đắk Lắk, Cổng thông tin điện tử tỉnh; Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường tăng cường thời lượng truyền thông đăng, phát các nội dung liên quan đến việc cung cấp và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu gặp khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND tỉnh (*thông qua Sở Khoa học và Công nghệ*) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
 - Bộ Khoa học và Công nghệ;
 - TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
 - Cục Chuyên đổi số quốc gia - Bộ KHCN;
 - Đảng ủy UBND tỉnh;
 - CT, các PCT UBND tỉnh;
 - Các thành viên BCĐ phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, CDS và Đề án 06 tỉnh;
 - CVP, các PCVP UBND tỉnh;
 - Các sở, ban, ngành;
 - Báo và Phát thanh, Truyền hình Đắk Lắk;
 - Viễn thông Đắk Lắk;
 - UBND các xã, phường;
 - Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
 - Lưu: VT, PVHCC (B_05b).
- } (báo cáo)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái