

Số: 3617 /KH-SKHCN

Lai Châu, ngày 30 tháng 10 năm 2025

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 của Sở Khoa học và Công nghệ

Thực hiện Kế hoạch số 5913/KH-UBND ngày 02/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu về 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 Lai Châu.

Nhằm 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, Sở Khoa học và Công nghệ ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Sở. Đẩy mạnh tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của Sở.

2. Phát triển các dịch vụ số mới được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng cá nhân, tổ chức. Đồng thời khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu để nâng cao chất lượng phục vụ và đưa ra các đề xuất dịch vụ phù hợp.

3. Triển khai thống nhất, đồng bộ, hiệu quả trong toàn Sở, bảo đảm tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, đồng thời đơn giản hóa, chuẩn hóa quy trình, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến của Sở trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp, giúp người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng một cửa số quốc gia.

b) Phát triển các dịch vụ số mới dựa trên dữ liệu, được cá nhân hóa theo nhu cầu từng người dân và doanh nghiệp. Khai thác dữ liệu để cải thiện chất

lượng phục vụ, hỗ trợ dự báo và đề xuất dịch vụ phù hợp cho từng người dùng, phát huy hiệu quả việc khai thác dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

c) Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của các phòng chuyên môn thuộc Sở trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Mục tiêu năm 2025

Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc phạm vi thẩm quyền của Sở, đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần. Việc triển khai phải bảo đảm thống nhất, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, bảo đảm:

- Về số lượng:

+ 100% TTHC liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch, hiệu quả, minh bạch, giảm tối đa giấy tờ.

+ Cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 55 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Khoa học và Công nghệ, phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh 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 Sở theo mô hình tập trung, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, dễ tiếp cận, góp phần tiết kiệm thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

- 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:

(1) Có biểu mẫu điện tử tương tác, tự động điền dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

(2) Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công là dưới 08 phút.

(3) Thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp giảm tối thiểu giảm tối thiểu **20%** so với hình thức nộp trực tiếp.

(4) Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

b) Mục tiêu năm 2026

Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

(1) Có biểu mẫu điện tử và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử.

(2) Thời gian trung bình từ lúc đăng nhập đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công là dưới 05 phút.

(3) Thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp giảm tối thiểu giảm tối thiểu **30%** so với hình thức nộp trực tiếp.

(4) Bảo đảm tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

III. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

(Chi tiết tại phụ lục kèm theo)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở

- Tổ chức triển khai đầy đủ, kịp thời, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp được giao chủ trì, phối hợp thực hiện tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này nhằm đạt được các mục tiêu được giao.

- Tái sử dụng tối đa dữ liệu đã có từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tự động điền thông tin vào tờ khai, cắt giảm hồ sơ, giấy tờ phải nộp và thông tin phải khai báo.

- Thực hiện việc số hóa hồ sơ ngay khi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả, đảm bảo 100% hồ sơ được xử lý trên môi trường điện tử.

- Chủ động rà soát các thủ tục hành chính hết hiệu lực hoặc bị bãi bỏ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo các quyết định được công bố thủ tục hành chính và đề nghị đơn vị có liên quan cập nhật, gỡ bỏ kịp thời.

- Tuyên truyền, 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.

- Tham gia đào tạo, tập huấn về chuyển đổi số, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho các đối tượng liên quan.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ thuộc Kế hoạch này trong báo cáo kết quả chuyển đổi số gửi Văn phòng Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Giao Phòng Bưu chính – Viễn thông – Công nghệ thông tin

- Tham mưu thực hiện tốt nhiệm vụ là đầu mối chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu cho UBND tỉnh tổ chức triển khai; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch.

- Thực hiện làm đầu mối tham mưu chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện 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 trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Chủ động tham mưu trong công tác 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 tỉnh.

- Tham mưu chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan liên quan và các đơn vị cung cấp dịch vụ kết nối liên thông dữ liệu giữa hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung, chuyên ngành của tỉnh để tái sử dụng dữ liệu.

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

- Tham mưu 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.

- Tham mưu đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức về kỹ năng số, chuyển đổi số và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Văn phòng Sở

- Phối hợp các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở theo dõi, đôn đốc thực hiện việc số hóa hồ sơ ngay khi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả, đảm bảo 100% hồ sơ được xử lý trên môi trường điện tử; rà soát các thủ tục hành chính hết hiệu lực hoặc bị bãi bỏ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo các quyết định được công bố thủ tục hành chính và đề nghị đơn vị có liên quan cập nhật, gỡ bỏ kịp thời.

- Tham mưu công tác tổng hợp báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch về việc 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 của Sở Khoa học và Công nghệ./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Giám đốc Sở (b/c);
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Văn Tuấn

PHỤ LỤC

Triển khai thực hiện các nhiệm vụ 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

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-SKHCN ngày tháng năm 2025
Của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Lai Châu)*

TT	Nội dung nhiệm vụ	Đơn vị tham mưu thực hiện		Thời gian hoàn thành
		Chủ trì	Phối hợp	
1	Rà soát, hoàn thiện thể chế, cơ chế để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình			
a	Xây dựng kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	Tháng 9/2025
b	Giao chỉ tiêu về hồ sơ trực tuyến tới người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	Tháng 9/2025
c	Cán bộ, công chức 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	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	Văn phòng Sở	Tháng 9/2025
d	Tham mưu văn bản giảm tối thiểu 30% thời gian giải quyết hồ sơ trực tuyến so với nộp hồ sơ trực tiếp trong năm 2026 để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	Tháng 12 năm 2025
đ	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	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	Tháng 9/2025
2	Điều chỉnh, cập nhật, hợp nhất hoặc tổ chức lại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh			

a	Hoàn thành triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với lộ trình sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm hoạt động ổn định trên cơ sở kế thừa về thông tin, dữ liệu, an toàn, an ninh thông tin và việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính liên tục, dịch vụ công thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn để phục vụ người dân, doanh nghiệp; kết hợp một cách khoa học với việc rà soát, nâng cấp, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh đáp ứng quy định; kết nối và khai thác hiệu quả dữ liệu, dịch vụ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Dữ liệu quốc gia, phát triển theo hướng một cửa số quốc gia theo lộ trình	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	(Đã thực hiện triển khai chức năng chính quyền địa phương 02 cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Tiếp tục thực hiện kết nối theo hướng dẫn mới)
b	Tham mưu thực hiện kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (EMC); thường xuyên theo dõi, giám sát việc cung cấp và hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc thực hiện	Phòng Bưu chính – VT – CNTT	Văn phòng UBND tỉnh	(Đã thực hiện kết nối)
3	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			
a	Khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ sở dữ liệu của Sở, 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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở	Tháng 12/2025
b	Đồng bộ dữ liệu TTHC về cổng DVC Quốc gia, đề xuất phương án để cắt	Bộ phận tiếp nhận	Các phòng chuyên môn,	Nhiệm vụ thường xuyên

	giảm thủ tục hành chính, tối ưu hóa 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	và trả kết quả	đơn vị thuộc Sở	
4	Số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính và tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính			
a	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 theo tiến độ trong Kế hoạch số hóa đã ban hành, 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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các phòng chuyên môn đơn vị thuộc Sở	Tháng 12/2025
b	Trên cơ sở tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính, thực hiện xây dựng và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở 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 theo hướng dẫn của Bộ, ngành	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn đơn vị thuộc Sở	Theo hướng dẫn của Bộ, ngành
5	Bảo đảm khả năng truy cập dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp			
a	Tham mưu phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, các doanh nghiệp viễn thông để 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	Phòng Bưu chính – VT – CNTT	Các sở, ngành, địa phương và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ	Tháng 12/2025

6	Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin			
a	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, kịch 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.	Phòng Bru chính, VT, CNTT	Công an tỉnh	Tháng 12/2025
7	Đào tạo nhân lực số			
a	Tham mưu UBND tỉnh 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	Phòng Bru chính, VT, CNTT	Văn phòng UBND tỉnh, Các sở ban, ngành, UBND xã, phường	Tháng 12/2025
8	Tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến			
a	Tham mưu tổ chức đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng đối với các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý, giải quyết theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ	Phòng Bru chính, VT, CNTT	Văn phòng UBND tỉnh Các sở, ban, ngành, UBND xã, phường	- Năm 2025: Tháng 11/2025; - Năm 2026: tháng 11