

Số: /KH-UBND

Bắc Ninh, ngày tháng 8 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 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2025–2026

Căn cứ 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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2025–2026, với nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính thuận tiện của dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trên nguyên tắc thống nhất, đồng bộ, minh bạch, thân thiện, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, qua nhiều phương tiện khác nhau. Tập trung rút ngắn tối đa thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quá trình tiếp cận và sử dụng DVCTT dễ dàng, thuận tiện, nâng cao năng lực phục vụ và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

b) Phát triển các dịch vụ số mới được cá nhân hóa dựa trên dữ liệu, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, trợ lý ảo, chatbot để hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, chủ động gợi ý dịch vụ gắn với tình huống cuộc sống và chu kỳ hoạt động của doanh nghiệp. Khai thác hiệu quả dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và cơ sở dữ liệu của tỉnh nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, bảo đảm dịch vụ được cung cấp đúng nhu cầu, đúng thời điểm.

c) Bảo đảm 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống DVC của tỉnh. Thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để giảm tối đa thành phần hồ sơ, sử dụng dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu thay thế giấy tờ giấy; triển khai đồng bộ các hình thức tiếp nhận và trả kết quả, ưu tiên trả kết quả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, hạn chế yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải đến trực tiếp.

d) Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp thông qua việc đo lường, công bố định kỳ kết quả triển khai DVCTT; thiết lập cơ chế phản hồi – xử lý phản ánh, kiến nghị nhanh chóng, hiệu quả, bảo đảm trách nhiệm giải trình

của cơ quan nhà nước. Tạo môi trường cạnh tranh tích cực giữa các cơ quan, địa phương thông qua xếp hạng kết quả triển khai DVCTT, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số của tỉnh.

2. Mục tiêu cụ thể

a) 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 đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ theo Kế hoạch số 07/KH-BCĐ, ngày 28/7/2025 của Ban Chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh Bắc Ninh về thực hiện Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương 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 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, bảo đảm:

- Về số lượng:

+ Duy trì và cung cấp thực chất, hiệu quả 25 dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp.

+ 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/tỉnh 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*).

+ Triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 100% nhóm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh đã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 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 tháng 4 năm 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 tháng 02 năm 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.

- 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 tỉnh 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%.

Đồng thời, từng bước triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo, chatbot và các dịch vụ số cá nhân hóa dựa trên dữ liệu để hỗ trợ, gợi ý dịch vụ phù hợp với nhu cầu, tình huống của người dân, doanh nghiệp; thực hiện công bố công khai định kỳ kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến và xếp hạng các đơn vị, địa phương nhằm tạo động lực cải thiện chất lượng phục vụ; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin theo cấp độ, duy trì giám sát hệ thống 24/7.

b) 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 theo Kế hoạch số 07/KH-BCĐ, ngày 28/7/2025 của Ban Chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh Bắc Ninh, bảo đảm 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 có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của tỉnh 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%.

Mở rộng ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo, chatbot và các dịch vụ số cá nhân hóa để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp chủ động tiếp cận dịch vụ, nhận gợi ý phù hợp với nhu cầu và tình huống cụ thể; tiếp tục công bố công khai định kỳ kết quả triển khai và xếp hạng các đơn vị, địa phương để tạo động lực cải thiện; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin theo cấp độ, duy trì hệ thống giám sát, cảnh báo sớm và phương án khôi phục dữ liệu khi cần thiết.

II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

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 Bắc Ninh với các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm được nêu tại *Phụ lục đính kèm*.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của các cơ quan, đơn vị theo phân cấp ngân sách nhà nước, bảo đảm đúng quy định hiện hành.

- Khuyến khích huy động, lồng ghép, sử dụng hiệu quả các nguồn vốn hợp pháp khác để thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ Hành chính công)

- Là cơ quan thường trực, chủ trì tham mưu UBND tỉnh tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND cấp xã trong quá trình thực hiện; định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch này trong báo cáo kết quả chuyển đổi số hàng tháng gửi Bộ Khoa học và Công nghệ và Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống DVCTT của tỉnh; bảo đảm kết nối, tích hợp đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia và các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan; phối hợp triển khai các dịch vụ số mới, phối hợp triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo, chatbot, dịch vụ cá nhân hóa phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tổ chức công bố công khai kết quả đánh giá và xếp hạng các cơ quan, địa phương theo tháng, quý; kịp thời đề xuất khen thưởng tập thể, cá nhân có thành tích và nhắc nhở, chấn chỉnh các đơn vị có kết quả thấp; thực hiện tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống DVCTT của tỉnh; bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu đồng bộ với Cổng dịch vụ công

quốc gia, các hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị chuẩn hóa biểu mẫu điện tử, bảo đảm khả năng tự động điền dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu đã có (Trung tâm PVHCC tỉnh chủ trì).

- Tổ chức xây dựng và triển khai phương án bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống DVCTT theo cấp độ; duy trì giám sát, cảnh báo sớm, sao lưu và phục hồi dữ liệu; định kỳ rà soát, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật.

- Nghiên cứu, tích hợp và phối hợp triển khai các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo, chatbot, dịch vụ số cá nhân hóa nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng; hỗ trợ công tác khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ và công bố kết quả định kỳ; đề xuất các giải pháp công nghệ sáng tạo phục vụ cải thiện chất lượng DVCTT.

3. Sở Nội vụ

- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh đưa các chỉ tiêu về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và kết quả xếp hạng triển khai DVCTT vào bộ tiêu chí đánh giá kết quả cải cách hành chính, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và người đứng đầu.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ trong việc theo dõi, tổng hợp, phân tích số liệu triển khai DVCTT; định kỳ đánh giá kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị và địa phương; đề xuất hình thức khen thưởng, nhắc nhở, chấn chỉnh kịp thời.

- Tham gia công bố công khai kết quả đánh giá và xếp hạng các cơ quan, địa phương theo tháng, quý; bảo đảm thông tin minh bạch, tạo động lực thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh giữa các đơn vị, địa phương trong triển khai DVCTT.

4. Công an tỉnh

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống DVCTT và dữ liệu; thực hiện các biện pháp giám sát, cảnh báo, phòng ngừa, ứng phó kịp thời với các nguy cơ mất an toàn thông tin.

- Chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các hệ thống dữ liệu chuyên ngành do ngành Công an quản lý để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ số cá nhân hóa và tự động điền dữ liệu vào biểu mẫu điện tử.

- Phối hợp trong công tác bảo đảm an toàn hệ thống khi triển khai các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo, chatbot; tham gia đánh giá, kiểm tra định kỳ và đột xuất về an ninh mạng đối với Hệ thống DVCTT của tỉnh.

5. Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã

- Tổ chức triển khai đầy đủ, kịp thời các nhiệm vụ được phân công tại Phụ

lục kèm theo Kế hoạch này; bảo đảm tiến độ, chất lượng và kết quả thực hiện. Chủ động rà soát, đề xuất bổ sung nhiệm vụ, giải pháp phù hợp với tình hình thực tế và yêu cầu của UBND tỉnh.

- Thực hiện tái cấu trúc quy trình, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, chuẩn hóa và áp dụng biểu mẫu điện tử có khả năng tự động điền dữ liệu; đẩy mạnh tiếp nhận và trả kết quả qua môi trường điện tử hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích; nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) theo yêu cầu; chịu trách nhiệm giải trình về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc để UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo tháo gỡ.

6. Tổ công nghệ số cộng đồng

- Tích cực tham gia hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là các nhóm đối tượng yếu thế, người cao tuổi, người không có điều kiện tiếp cận công nghệ số.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích, cách thức sử dụng DVCTT và các dịch vụ số mới của tỉnh; giới thiệu các tiện ích mới như trợ lý ảo, chatbot, dịch vụ cá nhân hóa để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận.

- Kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh; yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp xã;
- VPUBND tỉnh:
 - + LĐVP, TH, NC, KGVX;
 - + LĐTТ; các phòng thuộc TT;
 - + Lưu: VT. TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Mai Sơn